Office des transports du Canada

Canadian Transportation Agency

Office des transports du Canada

Rapport annuel 2011-2012

Maintenir les transports efficaces et accessibles pour tous

Disponible sur divers supports

Canada

Ce document ainsi que les autres publications de l'Office des transports du Canada sont disponibles sur notre site Web : www.otc.gc.ca.

Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec l'Office :
Office des transports du Canada
Ottawa (Ontario) K1A 0N9
Téléphone : 1-888-222-2592
ATS : 1-800-669-5575
Télécopieur : 819-997-6727
Courriel : info@otc-cta.gc.ca
Site Web : www.otc.gc.ca

© Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux Canada
mars 2012
No de catalogue TT1-2012
Disponible sur divers supports

English on reverse

Mai 2012

L'honorable Denis Lebel, C.P., député
Ministre des Transports
Tour C – Place de Ville
330, rue Sparks
Ottawa (Ontario) K1A 0N5

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous présenter le Rapport annuel de l'Office des transports du Canada pour 2011-2012 en vertu de l'article 42 de la *Loi sur les transports au Canada*. Il comprend en outre l'évaluation de l'Office relative à l'exécution de la Loi précitée et les difficultés constatées dans son application.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments les plus respectueux.

Geoff Hare
Président et premier dirigeant

Table des **matières**

Notre bilan en matière d'innovation et de leadership dans les transports au Canada **2**

Faits saillants **4**

À propos de nous **6**

Face à l'avenir **9**

Nous sommes à l'écoute **12**

Nos gens **17**

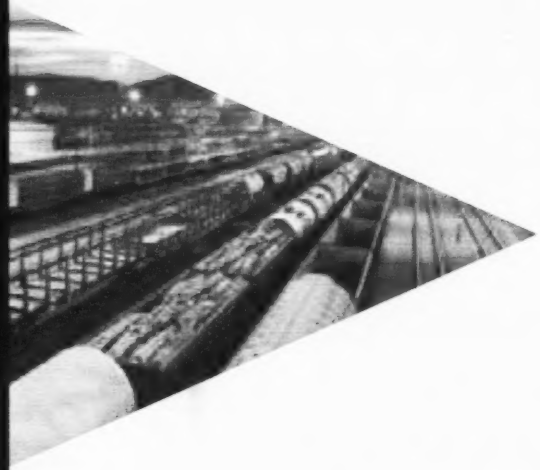
Règlement des différends **20**

Réglementation de l'industrie **46**

Assurance de la conformité **62**

Évaluation de la Loi **68**

Annexe : Statistiques **82**



Notre bilan en matière d'innovation et de leadership dans les transports au Canada

Message du président et premier dirigeant

Au cours des cinq dernières années, j'ai eu le plaisir de diriger l'Office des transports du Canada. Durant cette période, l'Office a centré ses efforts et ses ressources pour exceller à titre de tribunal et organisme de réglementation économique.

Arrivés à la fin de la première année de notre Plan stratégique 2011-2014, nous gardons le cap vers l'atteinte de nos objectifs, à savoir, améliorer le service à la clientèle, renouveler notre régime de réglementation et nous occuper de nos gens. Cette dernière année, nous avons atteint ou dépassé la plupart des objectifs de rendement que nous avions fixés à l'égard de nos responsabilités liées au règlement des différends et à la réglementation, sans jamais négliger l'équité et l'équilibre, afin de promouvoir un réseau de transport national inclusif et concurrentiel.

« Nos réalisations de cette dernière année montrent qu'il est primordial de se doter d'un plan stratégique équilibré, clair et axé sur les résultats, qui cadre avec les priorités du gouvernement et qui, grâce à une équipe d'employés compétents et spécialisés, a été mis en œuvre en toute efficacité. »

Fournir des services de qualité

Dans le secteur des transports d'aujourd'hui qui change sans cesse, il est de plus en plus essentiel que l'Office éduque et fasse participer ses clients et ses intervenants. Le modèle de tarif, lancé plus tôt cette année, est un exemple d'une pratique exemplaire et novatrice pour aider les compagnies aériennes à utiliser un langage clair et facile à comprendre dans leur contrat de transport avec les passagers.

Nous savons aussi combien il est important que nos clients et intervenants comprennent comment nous travaillons. Cela dit, nous avons créé une nouvelle gamme de notes d'interprétation sur une foule de sujets, comme les règles concernant la propriété canadienne des compagnies aériennes et le Programme du plafond de revenu provenant du transport du grain de l'Ouest de l'Office. Ces initiatives, jumelées à plusieurs lignes directrices et outils novateurs, nous aident à mieux expliquer ce que nous faisons et comment nous le faisons. Elles permettent aussi une meilleure compréhension des responsabilités de l'Office et de l'accès à ses services.

Avec l'aide de son comité consultatif technique, l'Office a publié une Méthodologie de mesure et de présentation d'un rapport sur le bruit ferroviaire. Cette méthodologie énonce les procédures pour évaluer les niveaux de bruit des activités ferroviaires, en vue d'orienter les parties qui procèdent à des évaluations et d'appuyer l'Office lorsqu'il examine les plaintes sur le bruit qu'il reçoit.

À l'appui d'un gouvernement ouvert

Au cours de la dernière année, l'Office a trouvé de nouvelles façons d'améliorer ses efforts en vue d'obtenir les opinions des Canadiens. Par exemple, grâce à la technologie Web 2.0, nous avons

lancé avec succès une consultation novatrice en ligne sur l'élaboration d'un nouveau règlement . Les Canadiens ont été invités à fournir leurs suggestions grâce à une plateforme participative ouverte permettant de recueillir les idées du grand public.

Notre engagement à dialoguer de façon ouverte nous a amenés à consulter les intervenants sur d'autres sujets. Par exemple, notre Comité consultatif sur l'accessibilité nous a donné des pistes pour rendre le réseau de transport plus accessible, et nous avons demandé aux intervenants de l'industrie de commenter une méthode refondue pour déterminer le coût du capital pour les compagnies de chemin de fer.

Nous avons également inauguré notre site Web maintenant plus convivial, et plus facile à consulter pour nos clients qui cherchent des renseignements utiles sur le mandat de réglementation et des services de règlement des différends de l'Office. Nous avons veillé à ce que pratiquement tout le contenu Web de l'Office, qui renferme quelque 31 000 décisions, soit entièrement accessible. Nous continuerons d'améliorer l'accessibilité du site et sa convivialité au cours des prochains mois.

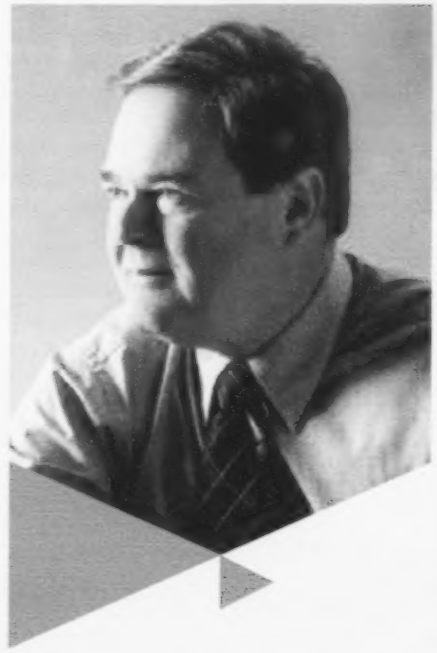
Viser l'excellence

Afin de fournir aux clients des services de grande qualité et un régime réglementaire actualisé, l'Office estime qu'il faut investir dans nos employés et leur offrir un milieu de travail où ils se sentent valorisés.

Parce que nous avons recensé les facteurs qui suscitent la satisfaction de nos clients, nos intervenants et nos employés, nous avons été en mesure de mettre en œuvre des initiatives ciblées efficaces qui ont eu pour effet d'améliorer considérablement tous nos secteurs de services, mais aussi notre milieu de travail.

Quelle que soit la nature des transactions, les résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle de l'Office affichent un taux de 77 % de satisfaction générale des clients, une hausse de 10 % par rapport à l'exercice 2010-2011. Des résultats hautement favorables ont également été constatés dans le Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux de 2011, plus particulièrement sur le plan de l'engagement des employés, de la conciliation entre le travail et la vie personnelle, du perfectionnement professionnel, et du haut rendement de l'Office.

L'an prochain, nous nous concentrerons sur le plan d'action prévu pour les deux prochaines années de notre Plan stratégique. Pour ce faire, nous continuerons d'utiliser judicieusement nos ressources et d'appliquer des solutions novatrices à l'appui d'un réseau de transport équitable, accessible et efficace, dont pourront profiter l'ensemble des Canadiens.



« Un taux remarquable de 91 % des employés de l'Office disent être fiers du travail qu'ils font. »

Geoff Hare
Président et premier dirigeant

Faits saillants

Dans son Plan stratégique 2011-2014, l'Office a défini trois priorités d'action. Voici un bref survol des principales réalisations à l'égard de ces trois priorités en 2011-2012.

Service à la clientèle

Nous avons :

- obtenu des commentaires précieux et très positifs dans les derniers sondages de l'Office sur la satisfaction de la clientèle;
- établi de nouvelles politiques novatrices pour que l'Office gagne en efficacité dans sa façon de gérer les cas;
- mis notre site Web à niveau et considérablement amélioré son accessibilité, conformément aux Directives pour l'accessibilité aux contenus Web du Consortium World Wide Web;
- fait des progrès considérables dans le règlement des plaintes concernant les accommodements appropriés dans les cabines d'aéronef pour répondre aux besoins des voyageurs dont l'allergie aux chats constitue une déficience;
- engagé un dialogue proactif avec les expéditeurs, les transporteurs, les associations de l'industrie et les Canadiens, afin de mieux comprendre leurs besoins et d'expliquer les processus de l'Office;
- réglé par facilitation 96 % de toutes les plaintes des consommateurs relatives au transport aérien, une solution de rechange efficace au processus décisionnel formel;
- réglé deux cas complexes sur le bruit et les vibrations ferroviaires, qui ont jeté les bases d'un cadre plus efficace et uniforme pour traiter les cas futurs.

Renouvellement du régime de réglementation

Nous avons :

- lancé des consultations visant à élaborer le règlement concernant la publicité des prix des services aériens, au moyen notamment d'une plateforme Web 2.0 novatrice pour inviter tous les Canadiens à participer;
- élaboré une nouvelle méthodologie, par l'intermédiaire des consultations, pour établir le coût du capital des compagnies de chemin de fer de compétence fédérale;
- publié deux notes d'interprétation pour expliquer les facteurs que l'Office prend en compte pour déterminer la propriété canadienne d'un transporteur aérien;
- joué un rôle prépondérant dans la mise à jour des documents et des normes d'accessibilité de l'Organisation de l'aviation civile internationale;
- consulté le Comité consultatif sur l'accessibilité de l'Office à propos de deux règlements à mettre à jour, d'un nouveau code de pratique et d'outils d'information sur les aides à la mobilité;
- publié un modèle de tarif pour aider les transporteurs aériens à élaborer des tarifs clairs, simples et faciles à comprendre pour les voyageurs;
- publié une décision sur la reconnaissance des coûts des régimes de retraite dans le calcul de l'indice des prix composite afférent au volume, qui est une composante de l'administration par l'Office du programme du plafond de revenu pour le transport du grain de l'Ouest;
- consulté les intervenants sur la situation des tarifs de distribution limités, et publié un rapport sur ce qui a été entendu.

Les gens

Nous avons :

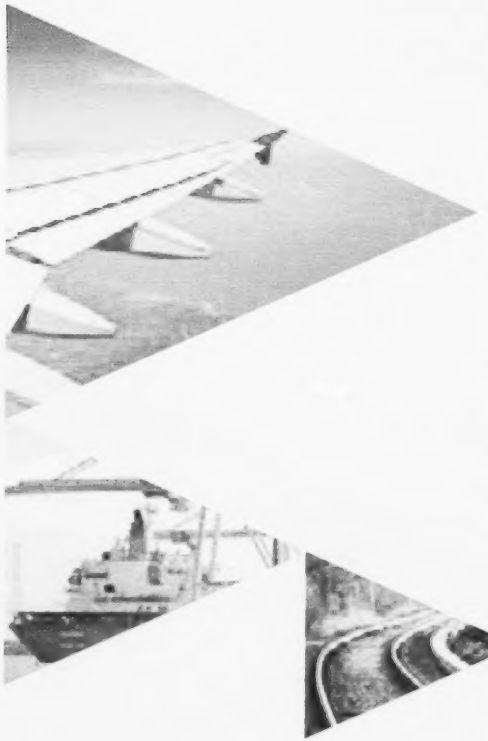
- élaboré un cadre de l'Office pour l'engagement des employés afin de promouvoir un dialogue et une collaboration efficaces, et d'assurer le maintien en poste, la productivité, le rendement et la confiance des employés;
- obtenu des résultats très positifs dans le Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux de 2011, et fait beaucoup de progrès par rapport aux résultats de celui de 2008;
- lancé une page personnalisée sur les carrières pour aider au recrutement de personnes qui possèdent les aptitudes et les compétentes dont l'Office a besoin;
- établi des listes de vérification pour l'accueil et l'intégration des nouveaux employés et leurs gestionnaires, dans le cadre du programme d'orientation de l'Office;
- élaboré et offert un plan complet de cours de formation personnalisée à l'interne, pour que le personnel de l'Office obtienne les renseignements et la formation dont il a besoin;
- offert des occasions de perfectionnement pour encourager la mobilité à l'intérieur de l'Office, maintenir les employés en poste et les aider dans leur cheminement de carrière.

À propos de **nous**

L'Office des transports du Canada est un tribunal quasi judiciaire indépendant et un organisme de réglementation économique. Il prend des décisions sur un vaste éventail de questions au sujet des modes de transport relevant de l'autorité du Parlement, comme le prévoit la *Loi sur les transports au Canada* et d'autres textes législatifs.

Parmi les éléments de notre mandat, il faut mentionner :

- **Réglementation économique,** pour octroyer des autorisations et délivrer des licences, des permis et des certificats, mais aussi prendre des décisions sur un large éventail de questions ayant trait au transport aérien, ferroviaire et maritime de compétence fédérale.
- **Règlement des différends,** afin de régler les plaintes sur les services, les taux, les droits et les frais de transport.
- **Accessibilité,** pour veiller à ce que le réseau de transport fédéral soit accessible à tous, particulièrement aux personnes ayant une déficience.



Notre vision

est un réseau de transport national concurrentiel et accessible qui répond aux besoins des Canadiens et de l'économie canadienne.

Notre mission

est d'être un tribunal et un organisme de réglementation économique respecté et digne de confiance grâce au règlement efficace des différends et à une réglementation économique essentielle.

Nos valeurs

- **Intégrité.** Nous agissons avec honnêteté, équité et transparence.
- **Gens.** Nous traitons les gens avec équité, courtoisie et respect, et favorisons un milieu de travail coopératif et enrichissant.
- **Service de qualité.** Nous fournissons des services de la plus haute qualité grâce à notre expertise, à notre professionnalisme et à l'efficacité de nos interventions.
- **Communication.** Nous favorisons l'échange de points de vue et d'informations d'une manière constructive et en temps voulu.
- **Innovation.** Nous capitalisons sur la pensée créatrice qui favorisera notre amélioration continue.
- **Responsabilisation.** Nous assumons pleinement la responsabilité de nos obligations et de nos engagements.

« Je suis fier de pouvoir dire que l'Office a fait d'importants progrès vers la création d'une organisation plus efficiente, tournée vers l'avenir et centrée sur la clientèle. Lorsqu'ils fournissent des services aux clients et aux intervenants, les membres et le personnel de l'Office respectent les normes les plus strictes de transparence, d'impartialité, d'équité et d'efficacité dans tout ce que nous faisons. »

– Geoff Hare,
Président et premier dirigeant

Employés

L'Office peut compter sur le soutien de plus de 250 personnes qui lui apportent une riche expérience et un large éventail de compétences utiles. On compte parmi eux économistes, ingénieurs, avocats, analystes financiers, spécialistes en ressources humaines ou en communications, médiateurs, sans oublier de nombreux agents de gestion de cas, de délivrance de licences ou d'application de la loi, et d'autres employés de soutien. La taille relativement petite de l'Office offre un environnement de travail qui favorise des liens étroits entre les employés. Ceux-ci possèdent une compréhension claire de l'importance du rôle qu'ils ont à jouer, tant au sein de l'Office qu'à l'externe.

De plus, le fort sentiment d'unité réunissant différents talents permet de former des équipes multidisciplinaires afin d'aborder des questions complexes en matière de transport. Cette capacité de travailler collectivement contribue grandement à l'efficacité de l'Office en établissant un environnement coopératif et collégial dans lequel la contribution de chaque employé est sollicitée et valorisée.

Membres

Les cinq membres à temps plein de l'Office sont nommés par le gouverneur en conseil. Ils jouent le rôle d'instance décisionnelle quasi judiciaire et ont la responsabilité de rendre des décisions et des arrêtés liés aux plaintes formelles ou aux demandes, de même que se pencher sur d'autres questions touchant le réseau de transport national.

En 2011-2012, l'Office a rendu 1 826 décisions, dont la vaste majorité a nécessité l'intervention des membres de l'Office.

De ce nombre, il y a eu :

- 546 arrêtés;
- 467 décisions;
- 635 permis;
- 19 lettres décisions définitives;
- 159 décisions provisoires.

Face à l'avenir

Tant au Canada qu'à l'étranger, le secteur des transports, les besoins et attentes des clients et des intervenants, ainsi que l'environnement dans lequel nous sommes appelés à accomplir nos activités continuent d'évoluer – et l'Office doit pouvoir répondre à ces changements. En mai 2011, l'Office a publié un nouveau plan stratégique triennal qui vise à faire en sorte que l'Office soit outillé pour anticiper et relever les défis futurs et continuer à produire un rendement supérieur.

Notre Plan stratégique 2011-2014 s'appuie sur les investissements que nous avons faits pour bâtir un solide fondement – soit un fondement qui nous permettra de remplir notre mandat avec efficacité grâce à la prestation de services de haute qualité. Bien qu'il soit de portée ambitieuse, le plan vise à garantir l'utilisation optimale des ressources dont nous disposons. Le plan tient compte des nouveaux enjeux clés et prépare l'Office à bien s'y adapter. Il reflète aussi les commentaires obtenus au sujet de notre rendement et ce que nous avons appris par l'intermédiaire de notre programme continu de sondages sur la satisfaction des clients et de nos nombreux efforts de sensibilisation auprès de nos clients et de nos intervenants. En outre, il est soutenu par un ensemble complet de mesures du rendement et d'objectifs revus à la hausse touchant la vaste gamme des services que nous fournissons.

Le Plan stratégique trace une voie claire pour les trois prochaines années, veillant à ce que nos efforts collectifs, ainsi que nos ressources financières et humaines, soient entièrement et efficacement consacrés à l'atteinte des objectifs que nous avons établis. Autrement dit, grâce à ce plan, toute l'équipe de l'Office partage une même vision, la comprend clairement et conjugue ses efforts pour la réaliser.

De plus amples renseignements sur l'Office, son rôle et sa vision sont présentés au **www.otc.gc.ca/fra/apropos**

Le fonctionnement de l'Office est présenté en détail au **www.otc.gc.ca/fra/fonctionnement**

La liste complète des décisions de l'Office actuellement devant la Cour d'appel fédérale ou la Cour suprême du Canada est présentée au **www.otc.gc.ca/fra/cours**

Le Plan stratégique 2011-2014 de l'Office est présenté au **www.otc.gc.ca/fra/ps2011-14**

Mettre en œuvre notre Plan stratégique 2011-2014

L'Office poursuit trois priorités stratégiques :

1. L'une des clés du succès de l'avenir de l'Office est le **service à la clientèle** de qualité supérieure.

   En améliorant et en modernisant ses services, l'Office pourra mieux répondre aux besoins de ses clients. Par ailleurs, en ayant conscience de la conjoncture qui ne cesse d'évoluer, nous serons en mesure de prévoir les changements et de réagir de manière proactive aux exigences changeantes de nos clients.

2. La capacité de l'Office de voir sa vision se concrétiser dépend d'un **régime de réglementation** efficace et efficient qui répond aux besoins de l'industrie canadienne du transport tout en servant les intérêts des Canadiens.

   Nous sommes résolus à examiner et à renouveler le régime de réglementation et la façon dont il est administré pour tenir compte de la réalité en constante évolution du réseau de transport canadien et demeurer cohérent avec les priorités du gouvernement.

3. Enfin, la capacité de l'Office de demeurer un tribunal et un organisme de réglementation économique efficace repose sur les connaissances, les compétences et le dévouement de ses **gens**.

   Dans l'environnement actuel, nous sommes confrontés au défi de devoir simultanément mieux servir les Canadiens et réagir à l'évolution démographique de l'effectif. Nous continuerons de maintenir et d'enrichir les connaissances de l'Office par des mesures efficaces de recrutement et de perfectionnement. Nous sommes résolus à continuer à investir dans notre atout le plus précieux : nos gens.

Priorité stratégique	Résultat
Service à la clientèle	Nos services de règlement des différends sont de qualité supérieure et nos clients sont bien renseignés et servis de manière réceptive et en temps opportun.
Renouvellement du régime de réglementation	Nos approches réglementaires et non réglementaires et leur administration sont à jour, bien comprises et suivies de manière efficace et efficiente.
Les gens	Nos employés sont mobilisés, renseignés et respectés, et ils fournissent d'excellents services.

Évaluation de notre rendement

Les pages qui suivent font état de nos réalisations en 2011-2012 par rapport aux priorités de notre Plan stratégique et aux résultats souhaités qui, ensemble, viennent appuyer la vision de l'Office, à savoir un réseau de transport national concurrentiel et accessible qui répond aux besoins des Canadiens et de l'économie canadienne.

L'Office vise l'excellence dans tout ce qu'il fait. Les principaux objectifs de rendement qui jalonnent le présent rapport nous permettent de savoir dans quelle mesure nous réussissons à fournir des services toujours améliorés et à rendre des décisions et des déterminations en temps opportun. Par ailleurs, pour atteindre ses trois principales priorités, l'Office entend mener à bien d'ici mars 2014 les mesures stratégiques énoncées dans son Plan stratégique. La surveillance continue et l'établissement de rapports annuels sur nos progrès nous aideront à déterminer où nous en sommes et dans quelle mesure nous atteignons nos objectifs.

Mesure stratégique (objectif 2014)

Évaluer et surveiller la satisfaction des intervenants et le rendement des programmes afin de cerner les possibilités d'améliorations et de répondre aux besoins des clients et des intervenants

- ☑ Élaborer des plans d'action en fonction de la rétroaction suivant les consultations et des résultats des sondages menés auprès des clients
- ☑ Mesurer et analyser la satisfaction des intervenants à l'égard des programmes de réglementation en place
- ☑ Actualiser le cadre de mesure du rendement concernant les services de règlement des différends
- ↗ Tenir compte des commentaires obtenus des intervenants lors de réunions et suivant leur participation à des événements de l'industrie, aux fins de la gestion courante et de la modernisation du régime de réglementation
- ↗ Évaluer les normes de rendement des services; préparer et distribuer des rapports, notamment des plans de mesures correctives

Satisfaction de la clientèle
Objectif de rendement :

70 %

de satisfaction globale en matière de services à la clientèle

Situation au 31 mars 2012 :

77 %

« Je crois que la relation est très solide et que les personnes aux postes de cadres supérieurs et intermédiaires s'efforcent réellement de travailler avec nous et de faire preuve de transparence, plus que jamais auparavant. »

– Direction d'une association du transport ferroviaire

Nous sommes à l'écoute

Parce que les questions de transport nous touchent tous, l'Office est résolu à trouver des façons nouvelles et novatrices de consulter les Canadiens et de les encourager à participer. Nous voulons non seulement que nos clients et intervenants soient bien informés, mais également qu'ils sachent que nous comprenons leurs besoins et comptons bien y répondre.

À l'écoute des clients et des intervenants

Chaque année, l'Office mène des sondages sur la satisfaction de la clientèle afin de jauger son succès en tant qu'instance axée sur le client. Ces sondages nous aident à mieux comprendre les besoins de nos clients et de nos intervenants, et à voir en quoi nos services pourraient être améliorés. La collecte constante de rétroaction à propos de nos services, de nos relations et de notre rendement auprès des utilisateurs et des fournisseurs de services de transport fait partie intégrante de notre processus d'amélioration continue.

Les clients sondés comprennent ceux qui ont eu recours aux services de règlement des différends de l'Office, ceux qui ont demandé des nouvelles licences aériennes, de même que les transporteurs et les terminaux qui ont subi une inspection. Les répondants ont été invités à coter leur satisfaction à l'égard de plusieurs aspects des services offerts par l'Office.

Les résultats du sondage de 2011-2012 montrent que, quelle que soit la nature de leur interaction, 77 % des clients sont satisfaits de la qualité générale des services que fournit l'Office, ce qui représente une augmentation de 10 % par rapport aux résultats de 2010-2011, soit un taux bien au-dessus de l'objectif de rendement de 70 % fixé dans le Plan stratégique de l'Office.

Trois répondants sur quatre estiment que le processus de l'Office a comblé leurs attentes, comparativement à trois sur cinq l'année précédente. Les répondants ont également remarqué des améliorations dans la rapidité du service offert par l'Office. Les clients et les intervenants n'ont essentiellement que de bons commentaires concernant le personnel de l'Office, qu'ils ont décrit comme étant courtois, professionnel, à l'écoute du client et collaboratif.

L'industrie et les associations sont en général très satisfaites des occasions de dialogue qu'offrent le personnel et la haute direction de l'Office, et sont d'avis que ces relations se renforcent. Ce haut niveau de satisfaction est commun à tous les groupes sondés en 2011-2012, où les intervenants ont remarqué que l'Office avait augmenté de manière notable ses activités de sensibilisation.

Améliorer l'accessibilité et la convivialité du site Web

Comme les clients avaient avisé l'Office que son site Web avait besoin d'être amélioré, l'Office a entrepris, au cours de la dernière année, d'améliorer son site en fournissant des renseignements mieux organisés, plus complets et plus clairs. Ces efforts ont clairement porté leurs fruits. Les sondages sur la satisfaction de la clientèle menés par l'Office en 2011-2012 ont confirmé que les renseignements sur le site Web étaient beaucoup plus clairs et faciles à utiliser.

L'Office tire une fierté de son site Web qui répond, et dans bien des cas surpasse, les normes actuelles d'accessibilité des sites Web. Cette dernière année, l'Office a veillé proactivement à ce que tout nouveau contenu Web soit conforme aux Directives pour l'accessibilité aux contenus Web du Consortium World Wide Web, comme l'exige la Norme sur l'accessibilité des sites Web du gouvernement du Canada.

Même avant la publication de cette nouvelle norme au début du mois d'août, l'Office avait déjà commencé à améliorer l'accessibilité de tout ce que renfermait le site, notamment plus de 31 000 décisions. Les travaux d'accessibilité sont pratiquement terminés et devraient être achevés au début du printemps 2012, bien avant l'échéancier de mise en œuvre prévu dans la Norme.

Même si les utilisateurs du site Web de l'Office sont beaucoup plus satisfaits que par les années passées, comme il est une importante source d'information, l'Office continuera d'en améliorer l'accessibilité et la convivialité.

Consultation auprès des Canadiens

L'Office reconnaît qu'un des éléments clés de son efficacité et de son succès est la mesure dans laquelle ses initiatives – politiques, règlements, lignes directrices et décisions – se fondent sur la réalité et permettent d'équilibrer les intérêts des nombreux clients et intervenants de tout ordre du secteur des transports.

Les processus officiels de consultation sont les principaux moyens utilisés pour obtenir ces opinions. Ces consultations nous permettent de mieux comprendre le point de vue d'un vaste éventail de citoyens, d'intervenants et d'experts qui nous aident à établir des services de réglementation et de règlement des différends efficaces, notamment la modernisation continue et la gestion courante de notre régime de réglementation.

Transparence

Objectif de rendement :

100 %

des décisions formelles publiées sur le site Web de l'Office le jour ouvrable suivant

Situation au 31 mars 2012 :

94 %

« Continuez l'excellent travail accompli sur le plan des améliorations récentes comme les consultations [...]. »

– Cadre d'une compagnie aérienne

Pour une liste des consultations passées et celles en cours, consultez le site **www.otc.gc.ca/fra/consultations** ou le **www.consultation-des-canadiens.gc.ca**

Pour lire les rapports de sondage sur la satisfaction de la clientèle, consultez le site **www.otc.gc.ca/fra/sondages**

« Il est effectivement fantastique que vous ouvriez le processus de consultation aux voyageurs, et nous vous en remercions. »

– Couple canadien, à propos des consultations sur les services de transport aérien

Des consultations officielles sur les sujets suivants ont eu lieu ou sont en cours en 2011-2012 :

- Nouveau règlement concernant la publicité des prix des services aériens;
- Mise à jour du *Règlement sur les transports aériens* du Canada (phase 1);
- Examen de la Méthode d'établissement du coût du capital des compagnies de chemin de fer;
- Mise à jour du *Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire*;
- Reconnaissance du coût des régimes de retraite aux fins du Programme du plafond de revenu pour le transport du grain de l'Ouest;
- La situation concernant les tarifs de distribution limités;
- Nouvelles *Lignes directrices relatives aux demandes de détermination de la valeur nette de récupération*.

L'Office a également consulté son Comité consultatif sur l'accessibilité – constitué de représentants de la communauté de personnes ayant une déficience, de l'industrie du transport et d'autres parties intéressées – à propos des initiatives suivantes :

- Mise à jour de la partie VII du *Règlement sur les transports aériens*, qui porte sur les conditions de transport des personnes ayant une déficience;
- Mise à jour du *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience*;
- Un nouveau code de pratique pour l'accessibilité des aérogares aux aéroports qui ne font pas partie du réseau national des aéroports;
- Un nouvel outil de ressources pour le transport des aides à la mobilité à bord des aéronefs, des wagons de chemin de fer et des traversiers.

Les répondants des sondages sur la satisfaction de la clientèle de l'Office ont constaté une hausse importante du nombre de consultations, tant formelles qu'informelles. Mais surtout, les intervenants considèrent que ces consultations sont utiles et leur donnent l'occasion de formuler des commentaires constructifs sur les questions touchant les politiques, les procédures et les priorités de l'Office.

Consultation : Règlement sur la publicité des prix des services aériens

En décembre 2011, le gouvernement du Canada a annoncé que l'Office irait de l'avant avec l'élaboration d'une nouvelle réglementation exigeant que les transporteurs aériens incluent tous les frais et toutes les taxes dans les prix annoncés. Le règlement vise à assurer aux Canadiens une plus grande transparence et à permettre aux consommateurs de déterminer aisément le coût total d'un service aérien en vue de faire des choix éclairés.

L'Office a sondé le grand public à propos de l'établissement d'un nouveau règlement au moyen d'une approche de consultation en deux volets. Des réunions en personne ont eu lieu avec les principaux transporteurs, l'industrie du transport aérien, des associations de consommateurs et d'autres parties intéressées. En même temps, l'Office a organisé sa toute première consultation proactive auprès des consommateurs en vue d'obtenir des commentaires avant la rédaction du nouveau règlement.

Une plateforme novatrice de consultation en ligne, au moyen de la technologie Web 2.0, où c'est le public qui alimente la discussion, a permis aux Canadiens d'y inscrire facilement leurs idées et de commenter et d'appuyer celles qu'ils préfèrent – fournissant à l'Office une tribune dans laquelle il puise les opinions des Canadiens partout au pays. Grâce à ce genre d'initiatives, l'Office appuie l'engagement du gouvernement du Canada envers un dialogue ouvert, en donnant aux Canadiens l'occasion de participer et d'avoir leur mot à dire.

Des Canadiens et des intervenants de l'industrie de partout au pays ont répondu à l'appel. Au cours des deux semaines de consultations en ligne, plus de 3 500 Canadiens ont visité le site pour obtenir des renseignements et participer au forum. La promotion au moyen des médias sociaux a donné lieu à de nombreux tweets par des personnes influentes, l'industrie et des représentants du gouvernement, qui ont eu une incidence directe sur l'achalandage du site Web consacré aux consultations. Les parties intéressées avaient également l'occasion de déposer des présentations écrites formelles, dont 60 ont été publiées sur le site, en gage de la transparence du processus. La rétroaction des participants au sondage sur la satisfaction de la clientèle démontre que les intervenants ont particulièrement bien accueilli la formule de consultation, qui est perçue comme un bon modèle pour de futures consultations.

Les commentaires ainsi recueillis aideront l'Office à rédiger le règlement concernant la publicité des prix des tarifs aériens. Il prévoit par ailleurs publier le règlement provisoire dans la Partie I de la *Gazette du Canada* à l'été 2012 pour permettre à tous les Canadiens de l'examiner et de le commenter. Le règlement final devrait être publié dans la Partie II de la *Gazette du Canada* d'ici décembre 2012.

Mesure stratégique (objectif 2014)

Entamer un dialogue proactif avec les clients afin de mieux comprendre leurs besoins

- ☑ Réunions et consultations avec les transporteurs, les expéditeurs et les associations de l'industrie portant sur diverses questions touchant les transports aérien, ferroviaire et maritime, au moyen de différents mécanismes
- ☑ Consultations en personne auprès du Comité consultatif sur l'accessibilité de l'Office
- ☑ Tables rondes trimestrielles avec la participation du comité consultatif technique sur le bruit et les vibrations ferroviaires

Tout organisme qui connaît du succès, autant dans le secteur public que privé, comprend bien que son personnel constitue son principal atout.

Mesure stratégique (objectif 2014)

Offrir à nos employés des possibilités de perfectionnement professionnel

- ☑ Des plans d'apprentissage pour appuyer les aspirations professionnelles des employés
- ☑ Des rapports trimestriels sur les mouvements de personnel pour donner un aperçu des processus de dotation
- ➹ Instaurer le programme d'affectations de perfectionnement à l'Office, adapté aux besoins des personnes et à ceux de l'Office

Nos gens

L'Office compte sur les connaissances et les compétences de ses employés pour appuyer son processus de règlement des différends et préserver un cadre de réglementation efficace et adapté.

Des employés chevronnés, professionnels et talentueux sont des éléments clés de l'engagement pris par l'Office de mieux répondre aux besoins de ses clients et de ses intervenants et de rehausser sa réputation de tribunal quasi judiciaire et d'organisme de réglementation économique respecté et digne de confiance.

Des initiatives ciblées de recrutement, le perfectionnement du personnel et le transfert des connaissances permettent d'assurer que les intervenants et les clients continuent d'être confiants que le personnel de l'Office possède l'expertise et la mémoire institutionnelle nécessaires pour lui permettre de remplir son mandat.

« Je tiens à vous remercier, d'abord d'avoir réglé ma plainte, mais également pour la manière courtoise et axée sur le client que vous avez adoptée pour régler la question. Ce fut un réel plaisir de traiter avec vous. »

– Ineke Stovel, à son agent responsable

Nouer le dialogue avec nos employés et les écouter

Les résultats du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux (SAFF) du gouvernement du Canada fournissent une source importante de rétroaction et aident l'Office à déterminer si ses employés sont satisfaits, à connaître leurs préoccupations et à savoir où concentrer ses efforts. À la suite de la publication des résultats du SAFF de 2008, des employés ont formé un groupe de travail interne pour conseiller la haute direction sur des améliorations dans le milieu de travail.

Pour permettre à l'Office de devenir un lieu de travail encore meilleur, tout en préservant et en améliorant l'expertise des employés à l'appui de l'efficacité des services à la clientèle et du renouvellement de la réglementation, l'Office a incorporé les recommandations de ce groupe mené par des employés dans son Plan stratégique 2011-2014. Par conséquent, des mesures ont été prises, et sont en cours, pour améliorer l'engagement des employés, les communications et le dialogue, la résolution des conflits, l'orientation des nouveaux employés, ainsi que la formation et le perfectionnement professionnel.

Mesure stratégique (objectif 2014)

Veiller à ce que les gens aient les connaissances et les outils nécessaires pour effectuer leur travail

- ☑ Investir davantage dans les activités d'apprentissage et de formation, notamment grâce à la prestation continue d'une gamme complète de cours de formation internes et personnalisés
- Concevoir des programmes de mentorat entre les diverses directions générales pour les nouveaux employés
- Officialiser une stratégie de gestion du savoir
- Élaborer une stratégie d'apprentissage pour l'Office, qui comprend des possibilités de formation à l'interne et à l'externe

Mesure stratégique (objectif 2014)

Recruter et maintenir en poste des gens qui ont les compétences et les aptitudes dont l'Office a besoin

- ☑ Lancer une nouvelle page en matière de carrière pour attirer les talents
- ☑ Établir des listes de vérification pour l'accueil et l'intégration des nouveaux employés et leurs gestionnaires
- ☑ Mettre à jour, sur le site Intranet, les renseignements d'orientation à l'intention des nouveaux employés
- ➹ Élaborer une stratégie de recrutement ciblée de l'Office

Assurer une communication continue et entretenir le dialogue au sein de l'Office

- ☑ Activités de communications internes en vue d'améliorer le dialogue :
  - ☑ Lancer la boucle de communication et de dialogue pour mieux expliquer les rôles et les responsabilités
  - ☑ Actualiser le cadre de gouvernance de l'Office
  - ➹ Donner de la formation sur les communications en milieu de travail

Pour répondre aux préoccupations des employés concernant leur mobilité et l'avancement de leur carrière, l'Office a veillé à ce que des occasions de perfectionnement soient offertes, avec comme objectif ultime de continuer de fournir des services de qualité et uniformes à ses clients et à ses intervenants.

En parallèle, pour garder le pas sur les profils démographiques changeants de l'effectif, l'Office s'efforce continuellement de saisir et de préserver la mémoire institutionnelle et l'expertise au moyen de projets de transfert des connaissances. De nouveaux cours sur l'étude de dossiers, la communication avec les parties et la rédaction des décisions ont également contribué à des services de règlements des différends plus efficaces et constants.

Dans le marché concurrentiel d'aujourd'hui, si l'Office veut recruter et maintenir en poste des gens qui détiennent les aptitudes et les compétences spécialisées dont il a besoin, il doit déployer des efforts concertés et soutenus. C'est pourquoi la section sur les carrières du site Web de l'Office a été remaniée pour attirer des candidats qui seront motivés par la réputation de l'Office pour ce qui est d'offrir un milieu de travail dynamique et positif, des projets stimulants et des possibilités de perfectionnement professionnel dans le domaine du transport.

Pour fournir des services efficaces aux clients, il faut préserver et nourrir un milieu qui appuie des valeurs communes en matière de communications, de respect et de confiance, partout à l'Office. L'Office a donc actualisé et renforcé son cadre de gouvernance, car il veut continuer de soutenir la collaboration, la coordination et le dialogue à tous les niveaux.

La rétroaction des employés montre qu'on fait des progrès

Les nombreuses initiatives mises en place en 2011-2012, mais aussi celles des deux exercices précédents, semblent avoir contribué à améliorer de façon significative les résultats du SAFF de 2011 en comparaison aux résultats de 2008. Comme près de 85 % de l'effectif de l'Office a répondu au sondage, le plus haut taux de participation à ce jour, les résultats témoignent clairement de la détermination de l'Office à être – et à être perçu comme étant – un employeur de choix.

En effet, les employés de l'Office sont de plus en plus satisfaits de leur travail, et :

- estiment que l'Office les traite avec respect;
- comprennent clairement comment leur travail contribue à l'atteinte des objectifs de l'Office;
- conviennent que l'Office examine et évalue régulièrement ses progrès et communique efficacement sa vision, sa mission et ses objectifs.

De manière globale, les résultats de l'Office dans le SAFF de 2011 étaient grandement favorables et ont marqué une amélioration notable par rapport aux résultats du sondage de 2008. Les améliorations les plus marquées ont été constatées sur les points suivants : engagement des employés, haut rendement de l'organisation, conciliation entre le travail et la vie personnelle et perfectionnement professionnel. Par exemple, 91 % des employés de l'Office disent être fiers du travail qu'ils font.

Certains aspects devront être améliorés, notamment la mobilité du personnel et la résolution informelle des conflits, mais les employés ont de plus en plus confiance que la haute direction de l'Office s'efforcera de se pencher sur les problèmes soulevés dans le sondage.

Pour amener ses employés à s'engager davantage, l'Office a établi un cadre pour promouvoir le dialogue et la collaboration efficaces, mais aussi préserver, voire améliorer, le maintien en poste, le rendement et la confiance des employés.

En 2011-2012, l'Office a également lancé un nouveau système de gestion informelle des conflits et continuera de s'occuper des problèmes soulevés dans le SAFF de 2011, par la promotion continue de mesures de soutien aux employés, et en veillant à régler les conflits en milieu de travail avec rapidité et respect, à mesure qu'ils surviendront.

Mesure stratégique (objectif 2014)

Se faire le champion des valeurs, de l'éthique, du climat de confiance, de l'intégrité et du respect au sein de la fonction publique

- ☑ Cerner et mettre en œuvre des pratiques exemplaires qui favorisent le respect dans le milieu de travail, y compris la formation continue
- ☑ Renouveler le système de gestion informelle des conflits
- ☑ Mettre en œuvre le cadre d'engagement du personnel
- ↗ Concevoir le code de conduite des employés de l'Office

Instaurer une culture du travail qui favorise la qualité des services et l'innovation

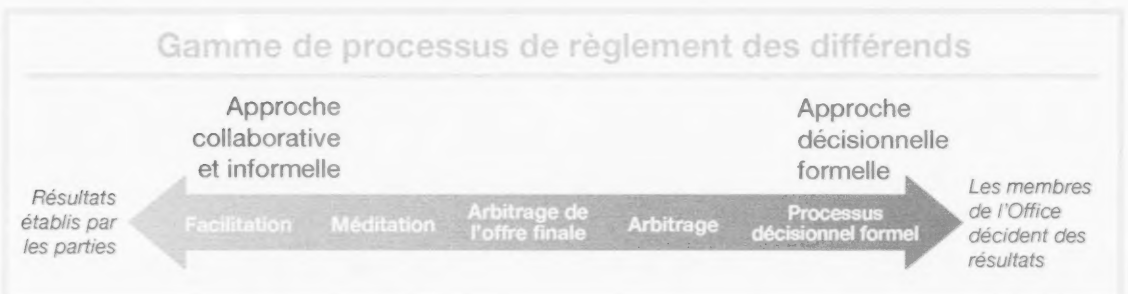
- ☑ Améliorer les résultats de l'Office, dans le Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux de 2011, quant à l'engagement des employés
- ↗ Mettre en œuvre un nouveau programme de prix et de reconnaissance de l'Office

Règlement des différends

En 2011-2012, comme c'est le cas à chaque année, des centaines d'utilisateurs et de fournisseurs de services de transport se sont tournés vers l'Office pour obtenir des moyens de régler leurs différends concernant :

- les services de transport;
- les prix, taux et frais;
- les conditions de transport;
- l'accessibilité.

L'Office fournit un certain nombre de services de règlement des différends, comme la facilitation, la médiation, l'arbitrage de l'offre finale, l'arbitrage et le processus décisionnel formel. L'office a élaboré des lignes directrices pour simplifier sa façon de régler les différends selon deux processus distincts : informel et formel.



Règlement des différends en temps opportun

Objectifs de rendement :

80 %

de différends de nature complexe réglés dans un délai de 90 jours (après la clôture des actes de procédure)

Situation au 31 mars 2012 :

46 %

Une moyenne de

120 jours

pour régler tous les autres différends (sauf ceux liés au cabotage)

Situation au 31 mars 2012 :

89 jours

Mesure stratégique (objectif 2014)

Instaurer des ressources nouvelles, élargies et axées sur les clients afin de faciliter la compréhension des services de règlement des différends de l'Office et l'accès à ceux-ci

- ☑ Publier la méthodologie utilisée par l'Office pour l'évaluation du bruit ferroviaire
- ☑ Actualiser la publication Prenez l'air averti, un outil complet destiné aux voyageurs aériens
- ☑ Améliorer l'accès en ligne aux services de règlement des différends de l'Office grâce à la mise en œuvre des normes strictes d'accessibilité des sites Web
- ➹ Élaborer un outil de travail axé sur le client pour aider les demandeurs d'un différend lié à l'accessibilité
- ➹ Réviser les règles de procédure de l'Office relativement aux différends pour, entre autres, aider les parties non représentées à mieux comprendre les exigences et participer au processus formel de règlement des différends de l'Office
- ➹ Enrichir l'information contenue sur le site Web pour appyer le règlement des plaintes relatives au transport aérien

Dans son Plan stratégique 2011-2014, l'Office a défini le service à la clientèle comme étant une priorité principale. Au cours de la dernière année, nous avons travaillé fort pour préserver notre réputation en tant qu'organisation axée sur les services et pour miser sur une amélioration continue. Cet engagement à l'égard de services de qualité ne se reflète pas seulement dans notre vision, dans notre mission et dans nos valeurs, mais également dans nos relations quotidiennes avec nos clients.

En définitive, notre résultat stratégique a comme objectif d'assurer que nos clients perçoivent nos services de règlement des différends comme étant de qualité supérieure et qu'ils estiment être bien informés et être servis de manière équitable, réceptive et rapide.

L'Office a réglé 350 différends en 2011-2012.*

De ce nombre,

307 ont été réglés par facilitation;

6 ont été réglés par médiation.

De plus, des 127 cas engagés dans le processus décisionnel formel en début d'année :

37 ont été réglés au moyen de décisions;

21 ont été retirés.

**Dans certains cas, les procédures ont été combinées pour améliorer l'efficacité*

Viser l'efficacité dans le règlement de différends

À l'occasion du lancement de son Plan stratégique 2011-2014, l'Office a présenté plusieurs nouveaux objectifs de rendement de ses services de règlement des différends, et a aussi modifié ceux déjà en place, en fonction des leçons tirées et des points de référence établis entre 2008 et 2011.

Une des nouvelles mesures de rendement importantes que nous avons établies est de régler 80 % des cas formels de nature complexe dans un délai de 90 jours après la clôture des actes de procédure. Il a été difficile d'atteindre cet objectif en 2011-2012 et, à terme, l'Office a réussi à le faire dans 46 % des cas.

Des 13 cas formels de nature complexe, trois avaient trait à l'accessibilité des transports, cinq au transport aérien et cinq au transport ferroviaire. Non seulement tous ces cas étaient-ils complexes, mais beaucoup portaient sur des questions nouvelles et pourraient servir de précédents pour des cas futurs, que ce soit pour les questions de bruit et de vibrations ferroviaires, d'accessibilité du transport aérien pour les voyageurs dont l'allergie constitue une déficience, et de droits des passagers du transport aérien.

Même si l'Office n'a pas encore atteint son objectif de régler les différends complexes dans un délai de 90 jours après la clôture des actes de procédure, il a fait des progrès considérables dans le traitement de tels cas. Le nombre moyen de jours après la clôture des actes de procédure est passé de 173 en 2010-2011 à 108 cette année. Cette amélioration se reflète dans les résultats de nos plus récents sondages sur la satisfaction de la clientèle, qui montrent que les efforts de l'Office pour améliorer la rapidité des processus et des services, tout en gérant mieux les attentes des clients, portent fruits.

Les initiatives introduites au cours de la dernière année ont clairement contribué à simplifier le processus de règlement des différends moins complexes. Il a fallu en moyenne 89 jours pour régler les différends d'une complexité moyenne, ce qui est plus rapide que l'objectif de rendement fixé à 120 jours.

Dans les sondages sur la satisfaction de la clientèle de l'Office pour 2011-2012, quatre répondants sur cinq s'accordaient pour dire que l'Office avait réussi à mieux indiquer aux demandeurs quels renseignements doivent être fournis, et que le processus de règlement des différends était clairement expliqué et avait été mené avec professionnalisme.

L'Office continuera de travailler fort pour bonifier ses pratiques et procédures de gestion des cas au cours des deux prochaines années, par l'introduction de nouveaux renseignements et d'une nouvelle orientation pour les parties, de même que des outils à l'intention du personnel, pour réaliser d'autres gains d'efficacité dans le règlement des différends et améliorer l'accès des clients à ces services, ainsi que d'en accroître leur compréhension. De plus, l'évaluation continue de nos résultats nous aidera à déterminer si d'autres innovations peuvent être mises en œuvre pour garantir l'atteinte de nos objectifs de rendement.

Mesure stratégique (objectif 2014)

Améliorer les méthodes et les procédures de gestion des cas

- ☑ Simplifier le traitement des cas formels par un tri préliminaire et la délégation des questions administratives au personnel
- ☑ Établir de nouvelles politiques pour améliorer la gestion des cas formels, en combinant les procédures au moyen de gabarits et d'arbres de décision
- ✓ Avoir plus fréquemment recours à la facilitation et à la médiation pour les cas relatifs au bruit et aux vibrations ferroviaires et les plaintes relatives au transport aérien

De plus amples renseignements sur les processus de règlement des différends de l'Office sont présentés au **www.otc.gc.ca/fra/differends**

Des statistiques détaillées sur le règlement des différends sont présentées au **www.otc.gc.ca/fra/statistiques**

Des renseignements supplémentaires sur le processus décisionnel formel de l'Office sont présentés au **www.otc.gc.ca/fra/decisions**

Médiation et facilitation efficaces
Objectif de rendement :

100 %

des différends réglés par médiation dans un délai de 30 jours (lorsqu'aucune prolongation n'est demandée)

Situation au 31 mars 2012 :

100 %

Offrir aux clients des **options viables**

En 2011-2012, plus de 89 % des plaintes déposées par des particuliers ont été réglées par des moyens informels, soit par la facilitation ou la médiation. Non seulement des solutions acceptables sont trouvées assez rapidement, mais les parties finissent généralement par économiser temps et argent en réglant le différend sans avoir recours au processus décisionnel formel de l'Office.

La majorité des plaintes déposées auprès de l'Office sont réglées grâce à la facilitation – un processus qui comprend des discussions avec les parties dans un cadre informel, dirigées par le personnel de l'Office qui prête sa connaissance approfondie du réseau de transport fédéral et du règlement des différends. Au cours de la dernière année, 307 différends ont été réglés par la facilitation, dont 12 portaient sur l'accessibilité, 293 sur le transport aérien et deux sur le transport ferroviaire.

La médiation est un processus informel, volontaire et confidentiel qui favorise la communication ouverte et respectueuse. Elle permet aux parties à un différend d'exprimer leurs points de vue, d'examiner leurs intérêts et leurs préoccupations, de se pencher sur des options créatives et de trouver leurs propres solutions rapidement et à peu de frais.

L'Office a atteint ses objectifs en réglant entièrement six cas de médiation à l'intérieur du délai de 30 jours. Quatorze autres cas ont été prolongés à la demande des parties.

Les participants aux sondages de 2011-2012 sur la satisfaction de la clientèle de l'Office applaudissent le personnel de l'Office qui a fait des processus informels une option réussie de règlement des différends, qui permet aux intervenants de l'industrie et au public voyageur d'épargner du temps et des ressources.

En faisant fait la promotion active du recours à des modes alternatifs de résolution des conflits comme option économique et rapide pour régler des différends de manière informelle, l'Office a réduit la demande liée au processus décisionnel formel. Par exemple, des progrès importants ont été réalisés dans l'élaboration d'une gamme d'outils axés sur les clients pour la médiation et l'arbitrage, afin d'expliquer les approches et leurs avantages. L'Office a également commencé un examen de son approche quant à l'arbitrage de l'offre finale afin d'améliorer la qualité de ses services et de renforcer sa liste d'arbitres.

En 2011-2012, 32 cas de médiation ont été traités ou ouverts :

- 6 cas ont été réglés avec succès;
  - De ce nombre,
    - 5 concernaient des différends ferroviaires;
    - 1 concernait un différend relatif à l'accessibilité.
- 3 cas ont été partiellement réglés;
- 13 cas ont été retirés, non réglés ou refusés par une partie;
- 10 cas sont en cours.

Mesure stratégique (objectif 2014)

Favoriser l'utilisation des modes alternatifs de résolution des conflits et en faire la promotion de manière active

- Concevoir et mettre en œuvre les règles et les procédures d'arbitrage
- Instaurer un nouvel outil pour la médiation des différends
- Examiner, au moyen de consultations, les améliorations à apporter à l'approche actuelle de l'arbitrage de l'offre finale
- Par de la promotion et « l'offre active », inviter les clients à se prévaloir davantage des modes alternatifs de résolution des conflits

Règlement des différends relatifs à l'accessibilité

L'Office doit veiller à l'élimination des obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience qui utilisent les services de transports aérien et ferroviaire et les services interprovinciaux de traversiers et de transport par autobus et autocars de compétence fédérale.

Pour garantir un réseau de transport plus accessible, l'Office élimine les obstacles abusifs de deux manières :

- au cas par cas en réglant chaque plainte individuelle;
- de façon systémique en élaborant des règlements et des codes de pratiques visant à assurer l'accessibilité.

Rapport d'avancement en matière d'accessibilité

En 2011-2012, l'Office a surpassé son objectif de rendement en réglant les 12 différends liés à l'accessibilité au moyen de la facilitation à l'intérieur de la période prévue de 30 jours. Le seul différend lié à l'accessibilité réglé par médiation a également été réglé en moins de 30 jours.

Six autres cas ont été réglés au moyen du processus officiel de l'Office. Dans les cas où il devait rendre une décision, l'Office a fait face à des questions toujours plus complexes et pour lesquelles il n'existait aucun précédent. Par exemple, il s'est penché pour la première fois sur un cas d'allergie aux chats. Des cas aussi complexes mettent souvent en cause de multiples parties et questions, et peuvent nécessiter des témoignages d'expert.

En 2011-2012, l'Office a réglé 19 cas concernant des différends liés à l'accessibilité.

De ce nombre,

12 ont été réglés par facilitation;

1 a été réglé par médiation;

6 ont été réglés au moyen du processus décisionnel formel.*

De plus,

6 cas ont été retirés ou fermés en raison d'une absence de réponse de la part des demandeurs;

23 cas sont toujours en cours à la fin de l'exercice.

**Dans certains cas, les procedures ont été combinées pour améliorer l'efficacité*

Médiation et facilitation efficaces
Objectif de rendement :

80 %

des différends liés à l'accessibilité réglés par facilitation dans un délai de 30 jours

Situation au 31 mars 2012 :

100 %

Des statistiques sur le règlement des différends liés à l'accessibilité sont présentées au **www.otc.gc.ca/fra/statistiques**

Des mises à jour sur les travaux de l'Office concernant les allergies sont présentées au **www.otc.gc.ca/fra/cas-allergies**

De plus amples renseignements sur le règlement des différends liés à l'accessibilité sont présentés au **www.otc.gc.ca/fra/accessibilite**

Décision : Arachides et noix dans les cabines d'aéronef

Une allergie n'est pas automatiquement considérée comme une déficience au sens de la *Loi sur les transports au Canada.* Cela dit, l'Office a déterminé qu'une personne ayant une allergie peut être reconnue comme étant une personne ayant une déficience si son allergie limite suffisamment son accès au réseau de transport fédéral.

En juin, l'Office a rendu sa décision finale sur l'accommodement par Air Canada des passagers ayant une déficience en raison d'une allergie aux arachides ou aux noix.

Dans des décisions préliminaires, l'Office a déterminé que la mesure d'accommodement appropriée pour ces voyageurs, lorsqu'un préavis d'au moins 48 heures est fourni à Air Canada, est comme suit :

- Air Canada créera une zone tampon pour le passager, conformément aux critères particuliers énoncés dans la décision;
- dans la zone tampon, seuls des aliments exempts d'arachides et de noix seront servis par Air Canada dans le cadre du service de repas et de collations;
- le personnel annoncera aux passagers dans la zone tampon qu'ils ne peuvent consommer que des produits exempts d'arachides et de noix.

Air Canada a accepté de créer une zone tampon pour de tels passagers et d'en faire l'annonce aux autres passagers qui prennent place dans cette zone. Cependant, Air Canada a fait valoir que le fait de se conformer à l'exigence de ne servir que des produits exempts de noix ou d'arachides dans la zone tampon représenterait une contrainte excessive, car il n'existe actuellement aucune cuisine de l'air en mesure de donner cette garantie.

Dans sa décision finale, l'Office reconnaît qu'Air Canada ne peut pas garantir que les collations et les repas servis dans la zone tampon ne contiennent pas de traces d'arachides ou de noix en raison du risque de contamination croisée. Par conséquent, dans la zone tampon, Air Canada ne doit dorénavant servir que des collations et des repas qui ne contiennent ni arachides, ni noix en tant qu'ingrédients visibles ou connus.

Décision : Chats transportés dans les cabines d'aéronef

À la suite de la remise en vigueur par Air Canada, en juin 2009, d'une politique permettant le transport des animaux de compagnie dans les cabines d'aéronef, l'Office a reçu trois plaintes relatives à une allergie aux chats. D'autres plaintes relatives à d'autres animaux de compagnie (c'est à dire les chiens et les lapins) ont été déposées par la suite. Toutefois, l'Office a jugé

approprié de rendre sa décision sur les trois plaintes relatives aux allergies aux chats avant d'examiner les nouvelles demandes soulevant des questions semblables.

Après avoir examiné la preuve présentée par les plaignants et par Air Canada, Jazz et WestJet, les transporteurs visés par les plaintes, l'Office a conclu que les trois plaignants dans ce cas sont en fait des personnes ayant une déficience en vertu de la Loi.

Dans une décision rendue en décembre, l'Office a déterminé que les politiques actuelles des intimés portant sur le transport de chats dans les cabines d'aéronef constituent un obstacle aux possibilités de déplacement des personnes ayant une allergie aux chats qui sont considérées comme des personnes ayant une déficience en raison de leur allergie.

Les intimés doivent mettre en œuvre l'un des accommodements appropriés déterminés par l'Office dans l'aéronef exploité ou proposer une solution acceptable équivalente, ou encore fournir d'autres arguments démontrant qu'il résulterait de toute forme d'accommodement une contrainte excessive. L'Office prévoit rendre sa décision finale sur l'accommodement à l'été 2012.

Décision : La Cour d'appel fédérale rend une décision sur la compétence relative aux affaires concernant le transport accessible

En novembre, la Cour d'appel fédérale (CAF) a rendu une décision dans le cadre d'une affaire concernant l'Office et la Commission canadienne des droits de la personne.

La Commission avait interjeté appel d'une décision rendue en 2010 dans le cadre de laquelle la Cour fédérale du Canada a infirmé une décision rendue par le Tribunal canadien des droits de la personne (TCDP) en faveur d'une décision qui avait déjà été rendue, dans le cadre de la même affaire, par l'Office.

Ce faisant, la Cour fédérale a convenu que l'Office avait la compétence exclusive en matière de traitement des plaintes relatives aux droits de la personne touchant les politiques, les tarifs ou d'autres règlements en matière de transport d'un transporteur au sein du réseau fédéral des transports, citant en référence une décision antérieure de la Cour suprême du Canada selon laquelle « l'Office est seul à posséder les connaissances spécialisées nécessaires pour examiner les droits des personnes ayant une déficience en fonction des réalités pratiques du système de transport fédéral ». Elle a également conclu qu'il était inapproprié que le Tribunal siège en appel de la décision de l'Office.

Dans sa décision rendue en novembre, la CAF a respecté la décision de la Cour fédérale, affirmant que le TCDP ne peut pas réexaminer une affaire déjà jugée par l'Office. Toutefois, la CAF n'a pas abordé la question de savoir si l'Office a ou non la compétence exclusive en matière de traitement des affaires liées aux personnes ayant une déficience concernant l'utilisation du réseau de transport de compétence fédérale. La CAF a affirmé que, en ce qui concerne l'appel, il était suffisant de présumer, sans rendre de décision, que la compétence du TCDP était concurrente à celle de l'Office.

« J'ai été impressionné par la rigueur et le professionnalisme de l'Office. [...] Nous, les Canadiens, sommes très choyés d'avoir un organisme comme l'OTC. »

– W. Kirby Rowe,
à l'agent responsable de son différend sur l'accessibilité

Règlement des différends relatifs au transport aérien

Au cours de la dernière année, la fourniture d'un service rapide et de qualité par les transporteurs aériens et la question des droits des voyageurs aériens sont devenues des sujets brûlants non seulement au Canada, mais partout dans le monde. Par exemple, plusieurs pays ont adopté des règlements et des mesures sous diverses formes pour protéger les droits des voyageurs aériens.

L'initiative Droits des voyageurs aériens Canada visait à faire connaître aux voyageurs leurs droits quant aux transporteurs aériens en ce qui concerne les vols retardés ou annulés, la perte de leurs bagages ou les dommages causés à ces derniers, les retards sur la piste et d'autres problèmes associés aux voyages aériens. Quatre principaux transporteurs aériens canadiens ont volontairement intégré ces droits dans leurs tarifs, ce qui fait en sorte qu'ils tombent sous l'autorité de l'Office. En fait, les plaintes déposées à l'égard de certaines de ces dispositions tarifaires sont actuellement assujetties au processus décisionnel formel de l'Office.

L'Office a le mandat de se pencher sur un grand éventail de questions en matière de protection des consommateurs ayant trait au transport aérien, notamment les bagages, les perturbations des vols, les billets et les réservations, le refus d'embarquement, le refus de transporter, les tarifs de transport des passagers et les frais, les marchandises et les programmes de fidélisation des transporteurs aériens.

Les plaintes relatives au transport aérien dont l'Office peut être saisi sont évaluées en fonction du tarif du transporteur (conditions de transport) de même que selon les règles du droit canadien et des conventions internationales applicables. Lorsqu'il semble qu'un transporteur aérien n'a pas respecté ses obligations, le personnel de l'Office communique avec ce dernier et tente, au moyen d'un processus informel, de régler la question. La grande majorité des plaintes sont réglées de cette manière.

L'Office n'a pas compétence sur les questions de sécurité, lesquelles sont généralement renvoyées à Transports Canada. L'Office n'a pas non plus le mandat de traiter les plaintes relatives au transport aérien qui ont trait à la qualité des services des transporteurs aériens, comme l'attitude du personnel des compagnies aériennes. Ces questions sont régies uniquement par la direction de la compagnie aérienne. L'Office est néanmoins tenu par la Loi de signaler le nombre et la nature de toutes les plaintes reçues relativement au transport aérien.

Rapport d'avancement sur les différends relatifs au transport aérien

En 2011-2012, 293 affaires ont été facilitées, dont 95 % dans le délai cible de 90 jours visé par l'Office. Cela dénote non seulement le dépassement de l'objectif de 80 %, mais aussi une amélioration considérable par rapport aux années antérieures. La croissance du rendement est due en partie à une importante réduction de l'arriéré des cas. Le temps moyen d'activité requis par chaque cas a également considérablement diminué, soit de 65 jours, en raison de gains d'efficience sur le plan des pratiques de gestion des cas.

Beaucoup moins de cas sont maintenant traités au moyen du processus formel de l'Office puisque les approches informelles, comme la facilitation, se sont avérées une solution efficace; en ce qui a trait aux cas qui ont d'abord fait l'objet d'une facilitation, seulement trois n'ont pu être réglés et ont été renvoyés au processus formel.

Médiation et facilitation efficaces
Objectif de rendement :

80 %

des plaintes sur le transport aérien réglées par facilitation dans un délai de 90 jours

Situation au 31 mars 2012 :

95 %

De plus amples renseignements sur le règlement des différends relatifs au transport aérien sont présentés au **www.otc.gc.ca/fra/differends-aeriens**

Des statistiques sur les plaintes relatives au transport aérien sont présentées au **www.otc.gc.ca/fra/statistiques**

Dix-neuf cas ont été soumis directement à l'Office pour être traités au moyen du processus formel. De ces cas, 13 ont été réglés de façon efficace. Ces cas sont généralement très complexes, concernant souvent des questions stratégiques très importantes ainsi que l'interprétation et l'application de conventions internationales au Canada.

Ensemble des plaintes relatives au transport aérien

En 2011-2012, l'Office a reçu un total de 518 plaintes relatives au transport aérien, soit 499 pour la facilitation informelle et 19 pour le processus décisionnel formel. L'Office a également commencé l'exercice avec 77 plaintes non réglées l'exercice précédent, ce qui a fait monter le total à 595 plaintes actives relatives au transport aérien.

Processus informel – plaintes traitées

365 plaintes relatives au transport aérien ont été traitées par l'intermédiaire du processus de règlement informel de l'Office.

De ce nombre,

- 60 ne relevaient pas du mandat de l'Office;
- 1 avait trait à un transporteur qui avait cessé son exploitation;
- 8 ont été retirées;
- 293 ont été réglées par l'intermédiaire du processus de facilitation;
- 3 ont été renvoyées au processus décisionnel formel de l'Office;

53 plaintes supplémentaires étaient toujours en cours de facilitation à la fin de l'exercice.

Processus informel – plaintes soumises aux transporteurs

De plus, 147 plaintes soumises au personnel de l'Office sans d'abord avoir été soumises au transporteur ont été renvoyées à celui-ci et au plaignant pour qu'ils parviennent à un règlement.

De ce nombre,

- 120 plaintes ont été réglées entre le plaignant et le transporteur;
- 24 plaintes n'ont pas été réglées entre le plaignant et le transporteur;
- 3 plaintes renvoyées aux transporteurs par le personnel de l'Office étaient toujours en cours d'examen par le transporteur à la fin de l'exercice.

Processus formel – différends réglés

13 **différends sur le transport aérien ont été traités au moyen du processus décisionnel formel.**

De ce nombre,

- 5 avaient trait à des allégations selon lesquelles un transporteur n'avait pas respecté son tarif;
- 1 avait trait à des allégations selon lesquelles les dispositions du tarif d'un transporteur étaient déraisonnables;
- 5 avaient trait à des allégations selon lesquelles les prix d'un transporteur aérien intérieur étaient déraisonnables;
- 2 avaient trait à d'autres sujets.

Processus formel – différends retirés, rejetés ou en cours

De plus,

- 4 différends sur le transport aérien ont été retirés ou rejetés du processus décisionnel formel de l'Office;
- 13 différends étaient toujours dans le processus décision formel à la fin de l'exercice.

Surveillance des tendances de la facilitation des différends relatifs au transport aérien

Au cours de la dernière année, on a remarqué une diminution globale continue du nombre de plaintes reçues par l'Office et devant être soumises au transporteur.

Cela est en partie expliqué par les initiatives de communication et de sensibilisation que l'Office a réalisées pour encourager les passagers et les transporteurs à collaborer afin de trouver leurs propres solutions avant de se présenter devant l'Office. Des modifications apportées au site Web de l'Office ont permis de clarifier les processus, de déterminer les questions qui relèvent ou non de l'Office et d'énoncer les résultats réalistes auxquels s'attendre.

Cette tendance peut également expliquer l'amélioration du service à la clientèle, la cohérence accrue de l'application des dispositions tarifaires par le personnel des transporteurs aériens, et les efforts renouvelés en vue de régler les différends dès qu'ils surviennent.

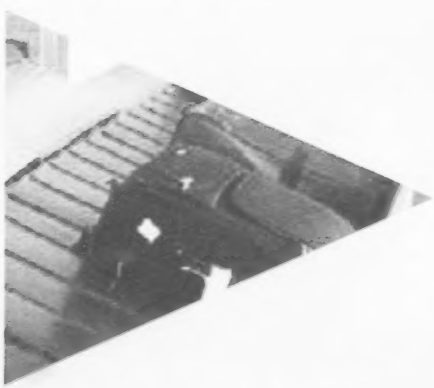
Toutefois, en 2011-2012, l'Office a constaté une augmentation du nombre de plaintes soumises aux fins de facilitation. Cela pourrait être expliqué en partie par la sensibilisation accrue des

« J'ai été réellement impressionné par l'attention et l'efficacité dont on a fait preuve dans le traitement de cette plainte. Toutes les fois où j'ai eu à composer avec des bureaux gouvernementaux, je crois n'avoir jamais vu auparavant un processus aussi efficace et ouvert. [...] Le personnel était sympathique et à l'écoute, et répondait clairement à toutes les questions. »

– Hans Rollman, auteur d'une plainte relative au transport aérien

« Heureusement pour moi, on m'a assigné une agente responsable qui m'a énormément aidé. J'ai par ailleurs été impressionné par la façon dont elle m'a tenu au courant par courriel et par téléphone. C'est l'exemple parfait d'un excellent service à la clientèle! »

– Peter S. Taylor,
auteur d'une plainte relative
au transport aérien



consommateurs à l'égard de leurs droits et responsabilités ainsi que des obligations des transporteurs aériens en ce qui concerne les retards ou les annulations de vols, la perte des bagages ou les dommages causés à ceux-ci, les retards sur la piste et d'autres problèmes associés au transport aérien. L'émission de décisions de l'Office ayant clarifié la responsabilité des transporteurs en ce qui concerne les bagages mal acheminés pourrait également expliquer cette augmentation.

Catégories de plaintes

Pour la troisième année consécutive, la qualité des services a représenté la question le plus souvent soulevée dans les plaintes reçues aux fins de facilitation, même si le règlement de telles plaintes ne s'inscrit pas dans le cadre du mandat de l'Office. Cette question a été citée 551 fois par les demandeurs.

Les perturbations des vols demeurent également une préoccupation des voyageurs aériens, ayant été citées 226 fois dans les plaintes portées devant l'Office en 2011-2012. Les problèmes liés aux bagages retardés, perdus ou endommagés, et les autres préoccupations relatives aux bagages, ont été cités 123 fois par les demandeurs.

Transporteurs aériens canadiens

La plupart des plaintes traitées dans le cadre du processus de facilitation concernaient les grands transporteurs canadiens, alors que les petits transporteurs ne représentaient que 2 % de l'ensemble des plaintes. Plus particulièrement, au cours de la dernière année, 215 plaintes ont été déposées contre 11 transporteurs canadiens, par rapport à 219 plaintes en 2010-2011 et 235 plaintes en 2009 2010.

De façon générale, en 2011-2012, moins de plaintes ont été déposées contre les grands transporteurs aériens qu'au cours de l'année précédente. Notamment, le nombre de plaintes concernant Air Transat et Jazz ont diminué de six pour chacune, passant de 29 à 23 pour Air Transat et de 16 à 10 pour Jazz. Le nombre de plaintes concernant Sunwing a également diminué, passant de 16 à 12. De plus, le nombre de plaintes concernant WestJet a également enregistré une diminution, passant de 11 à huit.

Seule Air Canada a fait l'objet de plus de plaintes cette année que l'année passée, pour un nombre total de 152 en 2011-2012 comparativement à 135 en 2010-2011.

Transporteurs aériens étrangers

Le nombre de plaintes concernant des transporteurs américains portées devant l'Office en 2011-2012 est demeuré à 29, à l'instar de 2010-2011. Bien que moins de plaintes aient été déposées concernant les grands transporteurs américains, comme Continental et Delta, le nombre de plaintes concernant United Airlines a doublé, pour atteindre 16.

En comparaison, le nombre de plaintes concernant des transporteurs aériens européens s'est élevé à 55 en 2011-2012, par rapport à 41 en 2010-2011. Cela s'explique en partie par le fait que davantage de transporteurs aériens européens ont fait l'objet de plaintes, soit 14 en 2011-2012 par rapport à six en

2010-2011. On a également observé une augmentation remarquable du nombre de plaintes concernant British Airways, qui est passé de quatre à 13. Bien que le nombre de plaintes concernant d'autres transporteurs aériens européens, comme KLM et Alitalia, n'ait varié que légèrement par rapport aux niveaux de 2010-2011, seul celui d'Air France a connu une diminution remarquable, passant de 12 à six.

Le nombre de plaintes concernant l'ensemble des autres transporteurs étrangers a également enregistré une hausse, passant de 49 en 2010-2011 à 61 en 2011-2012. Cette année, plus de transporteurs aériens étrangers (non européens) ont fait l'objet de plainte, soit 24 transporteurs en 2011-2012, par rapport à 21 en 2010-2011.

Décision : Exemption de responsabilité d'Air Canada

En août 2011, l'Office a rendu une décision finale en réponse à une plainte concernant l'exemption de responsabilité d'Air Canada lors du transport d'articles périssables, fragiles ou de valeur sur les vols internationaux pour les itinéraires où ni la Convention de Varsovie ni la Convention de Montréal ne s'appliquent. Dans sa décision, l'Office a conclu qu'il est raisonnable d'appliquer les principes de la Convention de Montréal à ces itinéraires.

Décisions : Plaintes concernant les prix

L'Office peut traiter les plaintes concernant les prix et tarifs excessifs ou les gammes de prix et tarifs insuffisants sur les routes intérieures canadiennes sur lesquelles la concurrence est faible ou nulle. L'Office a rendu cinq décisions en 2011-2012 sur des plaintes concernant les prix des compagnies aériennes.

Trois plaintes ont été rejetées étant donné que l'Office a conclu qu'il existait des services intérieurs de rechange raisonnables. Une plainte a été rejetée étant donné qu'aucune preuve concluante n'appuyait l'allégation que le transporteur offrait une gamme de prix insuffisants. Dans le dernier cas, Air Canada a dû élargir la gamme de prix pour sa route Toronto-Timmins.

Suspension : Révision des tarifs internationaux d'Air Canada

En novembre, Air Canada a déposé des révisions à ses tarifs internationaux, qui devaient entrer en vigueur en janvier, afin de refléter la cessation du transport des primates non humains destinés à la recherche.

Avant l'entrée en vigueur des révisions tarifaires proposées d'Air Canada, l'Office a reçu des plaintes alléguant que ces révisions sont injustes, déraisonnables ou indûment discriminatoires en vertu de la *Loi sur les transports au Canada* et du *Règlement sur les transports aériens*.

L'Office a suspendu les révisions d'Air Canada durant son examen de la plainte au moyen d'une étude de dossier.

« Je vous remercie infiniment de votre aide dans le règlement de notre plainte. Il s'agit d'une façon très rapide et efficiente d'obtenir une réponse de [la compagnie aérienne]. »

– Dr Quynh Le Ba,
à son agent responsable.

Règlement des différends relatifs au transport ferroviaire

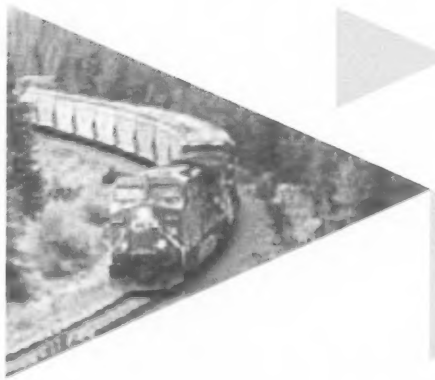
Le règlement des différends entre les compagnies de chemin de fer et les expéditeurs ou d'autre parties, de même qu'entre des compagnies de chemin de fer, fait partie du mandat de l'Office.

L'Office fait enquête sur les plaintes et les demandes portant sur les sujets suivants :

- bruit et vibrations ferroviaires;
- franchissements ferroviaires;
- transfert et cessation de l'exploitation de lignes de chemin de fer;
- interconnexion;
- droits de circulation et usage commun des voies;
- niveau de service;
- services publics de transport de passagers;
- frais accessoires, comme les redevances de stationnement.

Lorsque les négociations échouent, une partie ou les deux peuvent demander à l'Office d'aider, au moyen de la facilitation ou de la médiation, ou de régler une plainte par l'intermédiaire de son processus décisionnel formel.

Un mécanisme de résolution supplémentaire est l'arbitrage de l'offre finale, utilisé pour régler des différends relatifs aux tarifs et aux services entre un expéditeur et un transporteur. L'arbitrage de l'offre finale est administré par l'Office et mené par un arbitre indépendant qui choisira l'offre finale de l'expéditeur ou du transporteur.



De plus amples renseignements sur le règlement des différends relatifs au transport ferroviaire sont présentés au **www.otc.gc.ca/fra/differends-ferro**

Médiation et facilitation efficaces
Objectif de rendement :

80 %

des différends sur le transport ferroviaire réglés par facilitation dans un délai de 30 jours

Situation au 31 mars 2012 :

100 %

« L'AOF (arbitrage de l'offre finale) constitue un outil efficace, mais nous estimons que bon nombre d'occasions s'offrent à l'Office de jouer [...] un rôle accru en tant qu'arbitre en vue d'aider à égaliser les chances pour tous [...]. Nous entrevoyons de nombreuses possibilités pour l'Office. »

– Cadre d'une compagnie ferroviaire

Rapport d'avancement sur le transport ferroviaire

L'Office offre, de façon proactive, des mécanismes de règlement de différends de rechange qui sont rapides, efficients et qui répondent aux besoins des expéditeurs ferroviaires et des compagnies de chemin de fer.

Deux différends ferroviaires ont fait l'objet d'une facilitation en 2011-2012, et ces deux affaires ont été réglées dans le délai visé de 30 jours, dépassant la cible de rendement prévoyant le règlement de 80 % de tels cas dans ce délai.

Neuf autres différends ont été réglés au moyen de décisions. L'Office continue de traiter des questions complexes liées au bruit et aux vibrations ferroviaires, un domaine qui présente des difficultés particulières. Ces plaintes sont habituellement déposées par de multiples parties ou des personnes représentant des groupes d'intérêts communautaires et les plaignants ne connaissent souvent pas le processus quasi judiciaire de l'Office.

Dans de nombreux cas, l'Office a misé sur l'expérience acquise et sur les décisions rendues afin d'élaborer un cadre qui pourra servir à traiter des cas futurs de façon plus efficiente, efficace et opportune.

L'Office a à cœur de guider les parties tout au long de ses processus et de les aider à comprendre leurs options en matière de règlement des différends.

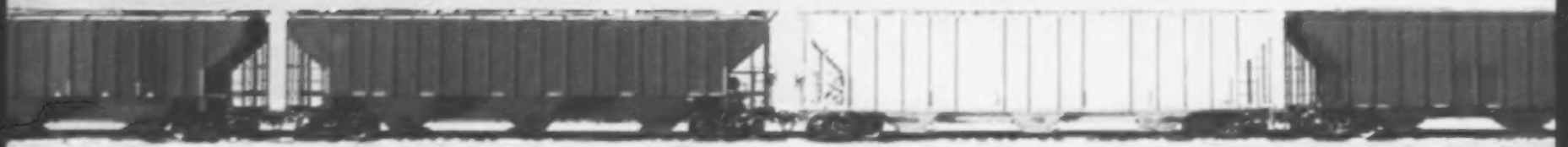
En 2011-2012, l'Office a réglé 16 différends relatifs au transport ferroviaire.

De ce nombre,

- 2 ont été réglés par facilitation;
- 5 ont été réglés par médiation;
- 9 ont été réglés au moyen du processus décisionnel formel.

De plus,

- 7 différends ont été retirés;
- 22 cas sont en cours.



Publication : Méthodologie de mesure et de présentation d'un rapport sur le bruit ferroviaire

L'Office est doté d'un mandat technique spécialisé visant à régler les différends liés au bruit et aux vibrations ferroviaires.

Afin d'aider les parties à préparer une demande en vue de déposer une plainte, l'Office a publié l'ouvrage *Méthodologie de mesure et de présentation d'un rapport sur le bruit ferroviaire* qui établit les procédures d'évaluation des niveaux de bruits des installations ferroviaires existantes et en construction.

De plus, de concert avec le Comité consultatif technique sur le bruit et les vibrations ferroviaires, l'Office met actuellement au point des pratiques exemplaires afin d'aider à établir un niveau de base pour le bruit et les vibrations et de trouver des mesures potentielles d'atténuation du bruit.

Enfin, en novembre, l'Office a signé un protocole d'entente avec Transports Canada sur la coordination des efforts liés aux plaintes relatives au bruit et aux vibrations ferroviaires, ainsi que sur les ouvertures et fermetures de franchissements routiers, par desserte et privés.

Appel : Quayside Community Board

En septembre, la Cour d'appel fédérale (CAF) a rendu une décision relative à un appel interjeté par des compagnies de chemin de fer (y compris CN et CP) concernant une décision de l'Office relative à une plainte en matière de bruit et de vibrations déposée par le Quayside Community Board (QCB), une association de propriétaires de condominiums de New Westminster (Colombie Britannique).

À l'origine, à la suite d'une médiation réussie en 2008, QCB et les compagnies de chemin de fer en étaient arrivés à un règlement. Toutefois, en avril 2010, QCB a déposé auprès de l'Office une deuxième plainte, affirmant que la solution trouvée dans le cadre de la médiation avait échoué.

L'appel des compagnies de chemin de fer interjeté à la CAF était axé sur la question de savoir si l'Office avait la compétence d'entendre la plainte, étant donné qu'elles affirmaient que la question avait été réglée antérieurement par l'intermédiaire du processus de médiation de l'Office. Dans sa décision, l'Office affirmait qu'il demeurait de sa compétence d'entendre la deuxième plainte, étant donné qu'il n'avait pas rendu de décision concernant la première plainte.

Toutefois, la CAF a déterminé que la médiation pouvait remplacer le processus décisionnel formel de l'Office si l'entente de règlement se voulait finale et obligatoire. La CAF a renvoyé l'affaire à l'Office afin que ce dernier détermine s'il en était ainsi.

Dans sa plus récente décision, rendue en mars, l'Office a déterminé que l'accord de règlement visait à résoudre de façon définitive les questions soulevées dans le contexte de la première plainte et que, par conséquent, QCB ne peut présenter ces mêmes questions à l'Office aux fins d'arbitrage. Cette conclusion est importante étant donné qu'elle peut s'appliquer aux ententes de règlements dans de futurs cas dont les circonstances seraient semblables.

Des statistiques sur l'infrastructure et la construction ferroviaires sont présentées au **www.otc.gc.ca/fra/statistiques**

« Mes relations avec le personnel et les relations de mes collègues avec le personnel méritent un A+. »

– Direction d'une compagnie de chemin de fer

Décisions : La construction ferroviaire et ses répercussions sur l'environnement

L'installation d'une nouvelle ligne de chemin de fer, sans égard à la longueur, peut affecter l'environnement dans lequel elle a lieu. En vertu de la *Loi canadienne sur l'évaluation environnementale*, l'Office est habilité à évaluer les répercussions sur l'environnement de nouvelles constructions dans le cadre de projets précis. L'Office n'est en mesure d'approuver la construction d'une ligne de chemin de fer que si une évaluation environnementale est effectuée et que l'Office détermine que la ligne n'entraînera aucune conséquence environnementale importante.

En 2011-2012, l'Office a participé à 27 processus d'évaluation environnementale pour des projets de construction de lignes de chemin de fer, et il a rendu quatre décisions autorisant la construction de ces lignes de chemin de fer.

De plus, 41 autres processus d'évaluation environnementale, pour des projets comme les franchissements routiers ou par desserte, ont nécessité la participation de l'Office.

Ententes : Franchissements

Au cours de l'année dernière, l'Office a traité 130 ententes déposées par des parties qui avaient mené avec succès leurs propres négociations relativement à des franchissements routiers. Ces ententes sont devenues des arrêtés de l'Office. Lorsqu'aucune entente ne pouvait être conclue, les parties concernées ont fait appel à l'Office pour les aider à obtenir un règlement juste et équitable.

En 2011-2012, l'Office a rendu 3 décisions sur des franchissements par l'intermédiaire de son processus décisionnel formel. Il a également réglé 1 différend par l'intermédiaire de la facilitation et 3 différends par l'intermédiaire de la médiation.

De ce nombre,

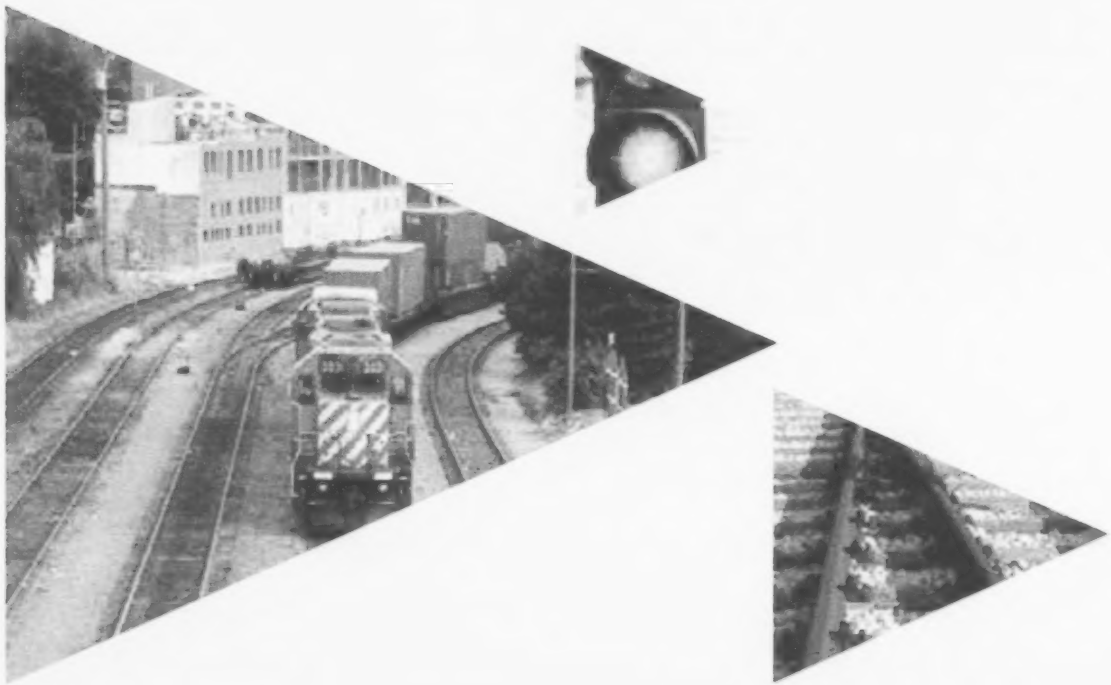
- 6 se rapportaient à des franchissements privés ou routiers;
- 1 se rapportait à des franchissements par desserte.

Décision : Détermination des prix pour un fournisseur de services publics aux voyageurs

En avril 2011, l'Office a réglé un différend ferroviaire complexe concernant la détermination des prix d'un fournisseur de services publics aux voyageurs. La décision représentait le deuxième en son genre seulement depuis la modification en 2007 de la *Loi sur les transports au Canada*.

À la suite de l'échéance d'une entente entre VIA Rail et Goderich-Exeter Railway Company Limited, on a demandé à l'Office d'établir le prix devant être payé par VIA Rail pour l'utilisation de l'infrastructure ferroviaire.

L'Office a appliqué sa méthode pour déterminer les coûts ferroviaires dans le cadre de demandes réglementaires afin de calculer le prix à payer par VIA Rail. Une fois la décision rendue, le personnel de l'Office a effectué une analyse rétrospective des deux cas liés à l'établissement d'un prix afin de cerner les leçons apprises qui peuvent être appliquées dans le cadre de futurs cas semblables.



« Avec l'Office, notre relation est bien meilleure qu'avec bien d'autres organisations [...] à certains égards, nos relations sont devenues plus solides et plus constructives. »

– Direction d'une association de chemins de fer

Règlement des différends relatifs au transport maritime

Les différends relatifs au transport maritime peuvent porter sur les frais d'utilisation aux ports, les frais pour des services de pilotage ou des demandes relatives au cabotage pour que des navires étrangers ou non dédouanés puissent être affectés à des activités dans les eaux canadiennes.

L'Office examine des plaintes relatives au transport maritime portant sur les questions suivantes :

- différends concernant des demandes de cabotage;
- droits proposés par les administrations de pilotage;
- droits exigés par les administrations portuaires;
- arbitrage de l'offre finale des différends touchant les transporteurs qui assurent l'approvisionnement par eau dans le Nord;
- augmentations déraisonnables des droits ou diminutions déraisonnables du service par une conférence maritime.

Règlement des différends en temps opportun
Objectif de rendement :

80 %

des différends liés aux demandes de cabotage (avec offre de navi[illegible]iés dans un délai de 90

Situation au 31 mars 2012 :

89 %

De plus amples renseignements sur le règlement des différends relatifs au transport maritime sont présentés au **www.otc.gc.ca/fra/differends-maritimes**

Rapport d'avancement sur le transport maritime

Au cours de la dernière année, l'Office a constaté une diminution du nombre d'offres de navires canadiens dans les demandes de cabotage.

L'Office a réglé neuf différends liés à des demandes de cabotage dans le cadre desquels un navire canadien était offert. Parmi ces différends, 89 % ont été réglés dans les 90 jours, soit bien au-delà de la cible de l'Office de 80 %. Ces cas étaient d'une complexité modérée et, dans six cas, l'Office a déterminé qu'un navire canadien était disponible et adapté pour être affecté aux activités pour lesquelles on proposait un navire étranger. Un cas a posé un défi particulier, étant donné qu'il concernait le seul navire sismologique canadien et sa capacité d'effectuer un travail particulier d'exploration océanique au moyen de diverses méthodes de collecte de données.

En 2011-2012, l'Office a réglé 9 différends liés au cabotage.*

De plus,

9 demandes de cabotage ont été retirées;

1 cas de cabotage est en cours.

**Dans certains cas, les procedures ont été combinées pour améliorer l'efficacité*

Demandes : Navires non dédouanés battant pavillon canadien pour des levés sismiques

En mai 2011, l'Office a reçu une demande, en vertu de la *Loi sur le cabotage*, en vue de permettre l'utilisation d'un navire étranger, le Sanco Spirit, afin d'effectuer des levés sismiques au large de la côte Est du Canada. L'Office a déterminé qu'un navire canadien, le GSI Admiral, était disponible et adapté pour être affecté aux travaux. À la suite de cette décision, le demandeur a présenté à Transports Canada une demande en vue d'immatriculer le Sanco Spirit en tant que navire canadien non dédouané.

En juillet 2011, l'Office a reçu une autre demande en vue d'utiliser le Sanco Spirit afin d'effectuer des levés sismiques. Au cours du processus de demande, le Sanco Spirit a obtenu un certificat d'immatriculation du Canada, et l'Office a déterminé qu'il n'y avait plus de raison de s'opposer à son utilisation dans les eaux canadiennes.

Toutefois, le Sanco Spirit est redevenu un navire étranger en octobre, et le GSI Admiral a été vendu à des intérêts étrangers. En novembre, l'Office a reçu une demande en vue d'utiliser le Sanco Spirit afin d'effectuer des levés sismiques. Il a déterminé qu'aucun navire canadien adapté n'était disponible pour être affecté à l'activité.

Réglementation
de l'industrie

L'Office tire une grande fierté de ses relations professionnelles avec ses intervenants réglementés et de la fourniture de services de qualité à ces intervenants. Dans le domaine des transports au rythme rapide et en évolution constante, il est essentiel que l'Office soit à l'écoute des nouvelles méthodes et des besoins changeants de l'industrie.

Un régime de réglementation modernisé, qui comporte des règlements essentiels, des lignes directrices et des codes de pratiques, et qui en assure l'administration, est plus cohérent avec le cadre stratégique actuel des transports et du gouvernement. En définitive, il :

- améliore la transparence du processus décisionnel de l'Office;
- réduit le besoin de demandes inutiles;
- facilite le traitement des demandes;
- allège le fardeau inutile pour l'industrie;
- renforce la conformité.

L'Office reconnaît par ailleurs qu'il existe des possibilités de faire un usage efficace des technologies de l'information afin de servir les intervenants plus rapidement et efficacement. Nous prenons des mesures pour mettre en place des services sur le Web et pour simplifier les processus commerciaux pour permettre à l'Office de mieux répondre aux besoins des intervenants et d'utiliser plus efficacement ses ressources.

Notre résultat stratégique consiste à garantir que les approches réglementaires et non réglementaires de l'Office et leur administration sont à jour, bien comprises et fournies de manière efficace et efficiente.

« [Il] comprend l'industrie, il peut se montrer souple et il peut communiquer des idées sur la façon de traiter les questions complexes. »

– Cadre d'une compagnie aérienne

De plus amples renseignements sur les activités de l'Office en matière de réglementation sont présentés au **www.otc.gc.ca/fra/industrie**

Dans le contexte spécifique des pouvoirs qui lui sont accordés par la Loi, l'Office participe à la réglementation économique des modes de transport de compétence fédérale en exerçant notamment les activités suivantes :

- délivrance de licences aux transporteurs aériens et rôle en tant qu'une des autorités aéronautiques canadiennes;
- détermination du caractère juste et raisonnable des conditions de transport aérien;
- approbation du caractère adéquat de la protection des acomptes reçus des affréteurs qui ont des contrats avec les transporteurs aériens;
- établissement des plafonds de revenu des compagnies de chemin de fer pour le transport du grain de l'Ouest;
- élaboration des cadres financiers et d'établissement des coûts pour certaines compagnies de chemin de fer de compétence fédérale;
- délivrance de certificats d'aptitude aux compagnies de chemin de fer de compétence fédérale;
- établissement des tarifs d'interconnexion et de la valeur nette de récupération des lignes de chemin de fer afin de favoriser leur transfert ordonné;
- administration de règlements et de codes de pratiques en matière d'accessibilité pour les transports aériens et ferroviaires et les services interprovinciaux de traversiers;
- détermination de la disponibilité de navires canadiens adaptés pour fournir des services qu'un résidant du Canada demande à être assurés par des navires étrangers en eaux canadiennes.

La politique nationale des transports du gouvernement du Canada, telle qu'énoncée dans la *Loi sur les transports au Canada*, permet au marché intérieur de s'autoréglementer en grande partie, mais reconnaît que la réglementation est nécessaire lorsque les parties ne sont pas desservies par une concurrence efficace ou lorsqu'il s'agit d'atteindre des objectifs publics.

Viser l'efficience en matière de réglementation

L'Office continue d'évaluer ses processus en vue de déterminer les domaines où des économies peuvent être réalisées. Dans le cadre de notre Plan stratégique 2011-2014, nous :

- examinons et mettons à jour systématiquement nos règlements;
- élaborons et mettons à jour des approches non réglementaires;
- simplifions le processus administratif de réglementation.

Nous avons atteint ou dépassé la plupart de nos cibles de réglementation de l'industrie en matière de rendement, ce qui représente une réalisation importante et démontre manifestement la réglementation efficace du réseau de transport national. En particulier, l'Office a dépassé ses cibles sur le plan de la délivrance rapide de licences aux transporteurs aériens et des déterminations liées au transport ferroviaire.

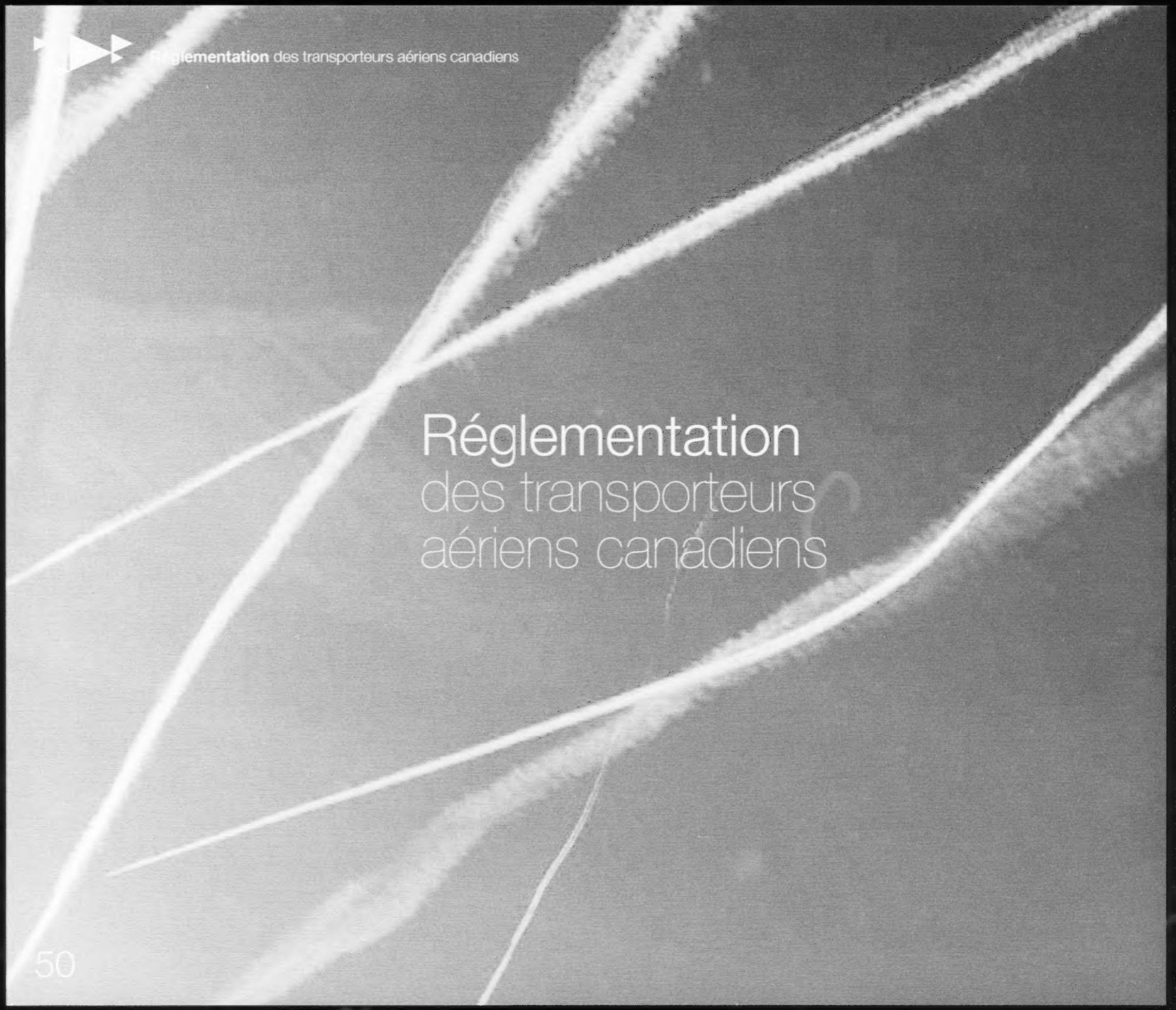
« J'estime que les efforts déployés par l'Office en vue de nous aider à connaître et à mieux comprendre les règlements relatifs à l'accessibilité sont précieux. Mon expérience m'a permis de conclure que l'Office vise constamment à offrir à Jazz de plus vastes connaissances et met l'accent sur l'élaboration de solutions plutôt que simplement sur l'application des règlements. Leur approche me plait beaucoup. »

– Kim McIver, gestionnaire, Apprentissage et perfectionnement, Jazz Aviation LP

Mesure stratégique (objectif 2014)

Simplifier le processus administratif de réglementation de l'Office

- ☑ Mise à jour de la méthode d'établissement du coût du capital
- ☑ Compte rendu sur les résultats des consultations concernant l'état des tarifs de distribution limités
- ☑ Prise d'une décision sur la reconnaissance des coûts d'un régime de retraite aux fins de réglementation
- ☑ Amélioration de la convivialité de la classification uniforme des comptes
- ↗ Mise en place de voies électroniques pour la prestation en ligne de services en matière de réglementation
- ↗ Examen et simplification des processus réglementaires de demandes, d'autorisation et de délivrance de licence



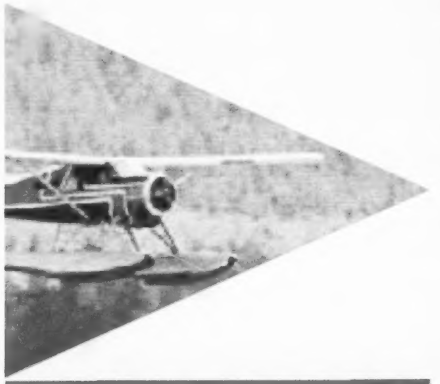
Réglementation des transporteurs aériens canadiens

En ce qui concerne la réglementation du transport aérien, l'Office assume les responsabilités suivantes :

- délivrer des licences et des permis d'affrètement et émettre des autorisations aux transporteurs aériens canadiens et étrangers qui offrent des services au public;
- faire respecter les exigences applicables en matière de licences;
- participer à la négociation et à la mise en œuvre d'accords relatifs au transport aérien international en tant que membre de l'équipe de négociation du gouvernement du Canada;
- régir les tarifs aériens internationaux en fonction des accords bilatéraux de transport aérien et du *Règlement sur les transports aériens du Canada*;
- réglementer l'accessibilité du transport aérien au Canada et la formation du personnel des transporteurs qui fournit une assistance aux personnes ayant une déficience.

L'Office veille aussi à la conformité à la loi et aux règlements canadiens en ce qui a trait aux :

- prix des billets;
- taux et frais;
- conditions de transport;
- ententes de partage de codes, locations avec équipage et affrètements.



Déterminations réglementaires en temps opportun

Objectif de rendement :

92 %

des permis d'affrètement et des modifications à ceux-ci émis dans un délai de 30 jours suivant la date de réception de la demande

Situation au 31 mars 2012 :

92 %

Mesure stratégique (objectif 2014)

Examiner et mettre à jour systématiquement les règlements de l'Office

- Modifications aux parties I-VII du *Règlement sur les transports aériens*
- Modifications au *Règlement sur la formation du personnel*
- Modifications au *Règlement sur les interconnexions du tarif ferroviaire*

Consultation : Mise à jour du *Règlement sur les transports aériens* du Canada

L'Office poursuit son importante initiative de mise à jour de son *Règlement sur les transports aériens*, qui régit la mise en œuvre de la partie II de la *Loi sur les transports au Canada*.

La mise à jour du Règlement compte trois étapes, chacune comprenant des consultations auprès des intervenants. La première série de modifications proposées concerne les exigences financières, la fourniture d'aéronefs avec équipage et les conditions des licences intérieures et internationales. L'Office a pris des mesures afin de favoriser l'entrée en vigueur de ces modifications au Règlement.

Publication : Notes d'interprétation sur la propriété des compagnies aériennes

Les exigences canadiennes en matière de propriété des compagnies aériennes permettent de veiller à ce que les décisions stratégiques au sujet des services aériens au Canada, ou exploités par l'État du chef du Canada en vertu d'une entente ou d'un accord de transport aérien, sont prises par des Canadiens.

Dans le cadre de son engagement à accroître la transparence, l'Office a publié deux notes d'interprétation sur l'exigence de propriété canadienne et le contrôle de fait, afin d'aider les demandeurs potentiels à comprendre les facteurs dont tient compte l'Office lorsqu'il détermine si le transporteur aérien est détenu par des Canadiens.

Demandes : Contrôle et propriété canadiens

L'Office a examiné le dossier de 45 demandeurs canadiens qui se proposaient d'exploiter ou exploitaient déjà des services aériens intérieurs ou internationaux en 2011-2012.

Trois examens ont donné lieu à d'importantes enquêtes en raison de la complexité de la structure du capital social de la compagnie, ou du fait que la compagnie comprenait des actionnaires minoritaires ou des associés non canadiens susceptibles de contrôler le demandeur.

Après avoir vérifié que les compagnies avaient été constituées au Canada, qu'au moins 75 % de leurs actions assorties d'un droit de vote étaient détenues et contrôlées par des Canadiens et qu'elles étaient véritablement de contrôle canadien, l'Office a approuvé 44 demandes et en a rejeté une.

Demandes : Délivrance de licences

L'Office délivre aux demandeurs canadiens des licences d'exploitation de services aériens intérieurs. Il délivre également aux demandeurs canadiens et étrangers des licences d'exploitation de services aériens internationaux réguliers et à la demande, en provenance et à destination du Canada.

L'Office a traité 873 activités relatives aux licences aériennes au cours de l'exercice 2011-2012, dont des demandes de nouvelles licences, d'annulations, de suspensions et de rétablissements.

L'Office continue de maintenir un système de délivrance de licences qui veille à ce que les services aériens offerts au public :

- respectent les conditions applicables relatives aux intérêts aériens canadiens et au contrôle de fait;
- aient une assurance responsabilité adéquate;
- respectent certains critères financiers lorsqu'ils débutent leurs activités, lorsqu'ils sont Canadiens;
- détiennent un document d'aviation canadien délivré par Transports Canada.

Des 98 demandes de nouvelles licences traitées en 2011-2012 :

2 ont été retirées;
1 a été refusée;
95 demandes ont donné lieu à la délivrance d'une licence.

De ce nombre,
11 ont été délivrées à 3 demandeurs canadiens aux fins d'exploitation de services aériens internationaux réguliers assurés au moyen de gros aéronefs entre le Canada et un pays étranger

De nouvelles licences ont été délivrées pour des services entre :

Compagnie aérienne canadienne	Pays
Air Canada	Bahreïn, Égypte, Israël, Kenya, Mali, Saint-Kitts-et-Nevis, Sri Lanka, Qatar
Sunwing Airlines	Aruba, Bahamas
WestJet	Aruba

Déterminations réglementaires en temps opportun

Objectif de rendement :

90 %

des licences de transport aérien délivrées dans un délai de 14 jours suivant la réception d'une demande complète

Situation au 31 mars 2012 :

94 %

« Dans le cadre de nos activités aériennes, nous faisons affaire avec des organismes internationaux du monde entier et je dois dire que [...] nous sommes fiers de la façon dont notre organisme de réglementation gère ces questions complexes. »

– Cadre d'une compagnie aérienne

De plus amples renseignements sur la réglementation du secteur du transport aérien sont présentés au **www.otc.gc.ca/fra/transport-aerien**

Des renseignements supplémentaires sur les permis d'affrètement délivrés par l'Office sont présentés au **www.otc.gc.ca/fra/affretement**

De plus amples renseignements sur le rôle de l'Office dans les relations bilatérales sont présentés au **www.otc.gc.ca/fra/accords-bilateraux**

Examens : Santé financière

En 2011-2012, l'Office a examiné la santé financière de deux demandeurs canadiens souhaitant offrir des services intérieurs ou internationaux au moyen d'aéronefs ayant une capacité de plus de 39 sièges.

L'Office veillait ainsi à ce que ces demandeurs aient des chances raisonnables de réussir, afin de minimiser les interruptions du service et de protéger les consommateurs. Les deux demandes ont été approuvées par l'Office.

Ententes : Transport aérien bilatéral

En 2011-2012, l'Office a participé à des négociations avec 16 pays. Des ententes nouvelles ou révisées ont été conclues avec l'Inde, le Mexique, le Japon, le Pakistan, le Rwanda, la Turquie, le Honduras, la Chine, le Nicaragua, Curaçao, Saint-Martin et la Colombie.

De plus, l'Office a participé à des consultations auprès de 22 pays concernant des questions administratives faisant actuellement l'objet d'accords ou de discussions en vue d'établir une base de négociations de nouveaux accords sur le transport aérien.

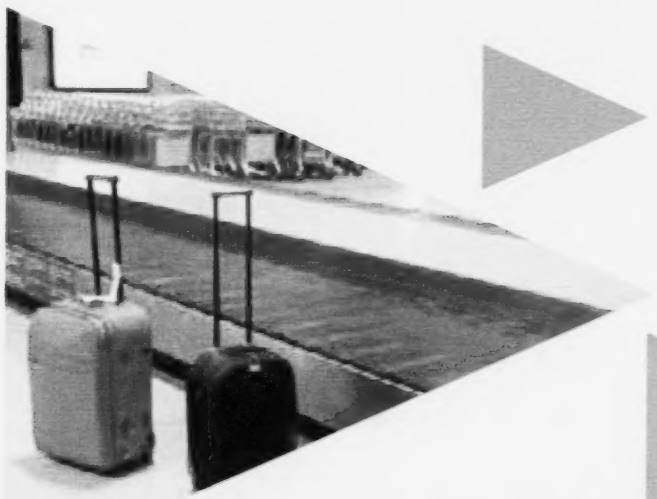
Suspension : Demande d'Air China en vue de modifier les conditions de transport

L'Office a suspendu la demande d'Air China visant à modifier ses règlements tarifaires internationaux afin de refuser le transport d'animaux d'assistance sur ses vols en provenance ou à destination du Canada. Il a été déterminé que les règlements proposés par le transporteur étaient indûment discriminatoires, injustes ou déraisonnables à l'endroit des personnes ayant une déficience.

Par la suite, Air China a déposé une modification énonçant qu'elle offrira le transport sans frais d'animaux d'assistance sur ses vols en provenance ou à destination du Canada. Ces modifications ont été acceptées par l'Office.

Suspension : Demande de Sunwing en vue d'adopter de nouveaux règlements tarifaires

L'Office a suspendu la demande de Sunwing en vue de modifier ses règlements tarifaires internationaux concernant les prix et la responsabilité des bagages additionnels. Il a été déterminé que les règlements proposés étaient imprécis et en violation de la Convention de Montréal. Sunwing a déposé des règlements tarifaires révisés qui ont alors été acceptés.



De plus amples renseignements sur les tarifs sont présentés au **www.otc.gc.ca/fra/tarifs**

Des renseignements sur les activités de l'Office en matière de licences de transport aérien, y compris un outil de recherche de licences de transporteurs aériens, sont présentés au **www.otc.gc.ca/fra/licences**

Déterminations réglementaires en temps opportun

Objectif de rendement :

100 %

des autorisations internationales de services exploités en partage de codes et de services de location d'aéronefs avec équipage émises dans un délai de 45 jours

Situation au 31 mars 2012 :

97 %

Règlementation des transporteurs ferroviaires canadiens

L'Office établit les plafonds de revenu provenant du transport ferroviaire pour la Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique (CP) et la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada (CN) pour le mouvement du grain de l'Ouest et les prix d'interconnexion réglementés. Il traite également les demandes de certificats d'aptitude en vue de la construction proposée et de l'exploitation de chemins de fer, et l'approbation de la construction de lignes de chemin de fer.

En outre, l'Office réglemente l'accessibilité des transports ferroviaires de passagers et la formation du personnel des fournisseurs de services de transport en ce qui a trait à la fourniture d'assistance aux voyageurs ayant une déficience.

Mise à jour : Approche de gestion du Programme du plafond de revenu

Les plafonds de revenu représentent une forme de réglementation économique qui permet à CN et à CP d'établir elles-mêmes les tarifs de leurs services, à condition que le montant total perçu demeure inférieur au plafond imposé par l'Office.

Il s'agit d'un processus complexe. Ainsi, l'Office consulte annuellement les producteurs de grain, la Commission canadienne du blé, les organisations d'expéditeurs, les compagnies de chemin de fer, les entreprises céréalières, d'autres ministères fédéraux ainsi que des administrations provinciales et municipales pour établir les plafonds de revenu. À la fin de l'année, l'Office doit déterminer si les compagnies de chemin de fer ont dépassé les plafonds et, le cas échéant, évaluer les sanctions financières en fonction du montant excédant le plafond.

Au cours de la dernière année, l'Office a adopté une approche plus stratégique de la gestion du Programme du plafond de revenu afin d'accroître sa prévisibilité, son efficience et sa transparence pour toutes les parties concernées.

L'Office a également publié une note d'interprétation intitulée *Itinéraire d'acheminement du grain et Programme du plafond de revenu*. La note présente différentes situations typiques ainsi que des cartes visant à faciliter la détermination des itinéraires d'acheminement du grain qui s'inscrivent ou non dans le cadre du Programme du plafond de revenu.

Consultations et décisions : Coût du capital et pensions

L'Office estime que l'examen approfondi régulier de ses méthodes s'inscrit dans le cadre de saines habitudes de gestion. À la suite de consultations exhaustives et d'un processus d'examen approfondi, l'Office a rendu deux décisions sur les méthodes qu'il utilisera pour déterminer le coût du capital et pour comptabiliser les coûts de pension.

Le coût du capital constitue le rendement sur l'investissement requis par les investisseurs lorsqu'ils contribuent des fonds pour les dépenses d'investissement des chemins de fer. La décision, rendue en décembre 2011, met en place une nouvelle méthode identique à l'ancienne en tous points, sauf là où il est question d'établir le taux du coût des capitaux propres.

Déterminations réglementaires en temps opportun

Objectif de rendement :

95 %

des déterminations liées au transport ferroviaire rendues dans un délai de 120 jours

Situation au 31 mars 2012 :

100 %

Une liste des compagnies de chemin de fer de compétence fédérale est présentée au **www.otc.gc.ca/fra/transport-ferro**

Mesure stratégique (objectif 2014)

Élaborer et mettre à jour des approches non réglementaires en vue d'accroître la transparence et la compréhension

- Publier des notes d'interprétation sur diverses questions :
  - ☑ Itinéraire d'acheminement du grain et Programme du plafond de revenu
  - ☑ Exigence de propriété canadienne relative à la délivrance de licences aériennes et détermination du « contrôle de fait » par des Canadiens
- Affichage et consultation publique des tarifs des transporteurs aériens
- Exigence de détention d'une licence de transport aérien

Dans sa décision de mars 2012, l'Office a également adopté une nouvelle méthode servant à définir les coûts des pensions dans le calcul de la moyenne pluriannuelle pour l'établissement de l'indice du prix de main-d'œuvre. Essentiellement, la méthode précise que les coûts doivent refléter les ressources économiques réelles, doivent correspondre raisonnablement à la période durant laquelle les travaux ont été réalisés, et doivent être justes et raisonnables pour toutes les parties. Les coûts des pensions constituent l'une des cinq composantes des coûts dont on tient compte au moment d'établir l'indice de prix de la main-d'œuvre.

Le coût du capital et l'indice de prix de la main-d'œuvre sont tous deux utilisés dans le calcul de l'indice de prix afférent au volume, qui sert ensuite au calcul des plafonds de revenus des chemins de fer.

Détermination : Augmentation des facteurs d'inflation du plafond de revenu (campagne agricole 2011-2012)

En avril 2011, l'Office a annoncé une augmentation de 3.5 % de l'indice des prix composite afférent au volume, essentiellement un facteur d'inflation, des plafonds de revenu de CN et de CP pour le mouvement du grain de l'Ouest. Cette décision fixe l'indice à 1,1777 pour la campagne agricole 2011-2012 qui débute le 1er août 2011.

Détermination : Revenus des compagnies de chemin de fer (campagne agricole 2010-2011)

En décembre 2011, l'Office a annoncé que les revenus de CP pour le mouvement du grain de l'Ouest avaient dépassé son plafond de revenu pour la campagne agricole 2010-2011. L'Office a également déterminé que les revenus de CN pour le transport du grain durant la même période étaient inférieurs au plafond de CN. Les revenus de 443 822 775 $ de CP pour le transport du grain ont dépassé de 1 252 034 $ le plafond de revenu de CP, qui s'établissait à 442 570 741 $, alors que les revenus de CN de 508 403 510 $ pour le transport du grain étaient inférieurs de 913 447 $ au plafond de CN, lequel s'établissait à 509 316 957 $.

Rejet : Demande de CN en vue de l'examen de la détermination du plafond de revenu (campagne agricole 2010-2011)

L'Office a rejeté la demande formulée par CN en vue de l'examen de la façon dont les manœuvres d'interconnexion et d'aiguillage seraient déterminées dans le cadre du plafond de revenu pour la campagne agricole 2010-2011 et pour les exercices suivants. Plus particulièrement, CN a demandé à l'Office d'accepter l'une des deux options suivantes : inclure les valeurs du tonnage de grain et de la distance de transport associées aux manœuvres d'aiguillage dans le calcul du transfert de droit pour le plafond de revenu ou simplement affecter les revenus des manœuvres d'aiguillage au transporteur routier.

L'Office, dans une lettre confidentielle à l'intention des compagnies de chemin de fer, a expliqué les raisons motivant le rejet de la demande de CN. Cette dernière a obtenu l'autorisation d'interjeter appel de la décision de l'Office auprès de la Cour d'appel fédérale.

Rejet : Demande de CN en vue de l'examen du tonnage du plafond de revenu (campagne agricole 2008-2009)

CN a demandé l'examen de la décision relative au plafond de revenu pour la campagne agricole 2008-2009; plus précisément, elle a demandé que l'Office accepte la valeur supérieure pour le tonnage de grain que CN avait présentée au lieu de la valeur déterminée par l'Office, qui était fondée sur des données provenant de la Commission canadienne des grains. Étant donné que les revenus de CN ont dépassé le plafond pour la campagne agricole 2008-2009, l'acceptation des valeurs supérieures présentée par CN pour le tonnage de grain signifierait que CN a droit à un remboursement partiel de la pénalité pour excédent qu'elle a dû payer à la Western Grains Research Foundation.

L'Office a déterminé qu'aucun changement dans les faits ou les circonstances ne justifie un examen ou une modification de la décision.

Consultation : *Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire*

Au cours de deux cycles de préconsultations sur le *Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire* de l'Office, des changements considérables ont été proposés à la méthode utilisée par l'Office pour déterminer les coûts de manœuvres d'interconnexion engagés par les compagnies de chemin de fer. L'Office a examiné les présentations et a préparé les modifications proposées, qui devraient être mises en œuvre l'année prochaine.

Consultation : État d'avancement des tarifs de distribution limités

En novembre 2011, l'Office a achevé ses consultations sur les tarifs de distribution limités et a publié un rapport de synthèse des présentations reçues. Les tarifs de distribution limités constituent une sorte d'entente, entre des compagnies de chemin de fer et des expéditeurs, qui devient de plus en plus courante, mais qui ne s'inscrit pas dans le cadre de la *Loi sur les transports au Canada*.

Les consultations ont aidé l'Office à mieux comprendre l'utilité actuelle et éventuelle des tarifs de distribution limités, le rôle qu'ils jouent sur le marché et la pertinence de les intégrer dans le régime législatif existant.

Consultation : Lignes directrices relatives aux demandes de détermination de la valeur nette de récupération

Lorsqu'une compagnie de chemin de fer fédérale souhaite cesser d'exploiter une ligne de chemin de fer, l'Office peut être appelé à aider à déterminer la valeur nette de récupération des actifs ferroviaires.

À la suite des modifications apportées à la *Loi sur les transports au Canada*, l'Office a commencé l'élaboration de lignes directrices pour les demandes relatives à la détermination de la valeur nette de récupération. Il a consulté les intervenants en ce qui concerne l'ébauche de ces lignes directrices. Les lignes directrices devraient être publiées au milieu de l'année 2012.

Mesure stratégique (objectif 2014)

Élaborer et mettre à jour des approches non réglementaires en vue d'accroître la transparence et la compréhension *« cont. »*

- Mettre à jour et élaborer les lignes directrices de l'Office :
  - ☑ Licences internationales de transport aérien
  - Licences intérieures de transport aérien
  - Détermination de la valeur nette de récupération des lignes de chemin de fer
- Mettre à jour les codes de pratique sur l'accessibilité des aéronefs, des traversiers et des voitures de chemin de fer
- Mettre au point un nouveau code de pratique sur l'accessibilité des aérogares qui ne font pas partie du Réseau national des aéroports
- Mettre en place de nouveaux outils destinés aux transporteurs aériens, ferroviaires et par traversiers pour le transport d'aides à la mobilité.

Réglementation de l'industrie maritime canadienne

L'Office détermine si des navires canadiens sont disponibles pour exploiter des services commerciaux dans les eaux canadiennes, qui autrement pourraient être assurés par des navires étrangers ou des navires non dédouanés sur demande d'une personne résidant au Canada.

L'Office fournit une description détaillée du processus de demandes dans ses *Lignes directrices relatives au traitement des demandes de licence de cabotage*.

Plus précisément, les lignes directrices énoncent :

- les attentes de l'Office quant au moment du dépôt des demandes et des offres;
- le contenu des présentations, afin de veiller à ce que tout document déposé tienne compte de toutes les circonstances et contienne tous les faits pertinents;
- les rôles et les responsabilités du demandeur, de l'offrant et de l'Office tout au long du processus de prise de décision;
- le mandat de l'Office en vertu de la Loi sur le cabotage;
- le processus administratif de l'Office, en vertu duquel les propriétaires ou les exploitants canadiens de navires disponibles et adaptés ont l'occasion de s'opposer aux demandes d'utilisation de navires étrangers dans les eaux canadiennes.

En outre, l'Office réglemente l'accessibilité des traversiers interprovinciaux et la formation du personnel qui fournit de l'assistance aux voyageurs ayant une déficience.

Rapport d'avancement sur la réglementation maritime

En 2011-2012, l'Office a reçu 77 demandes de cabotage pour lesquelles aucun navire canadien n'était offert. Parmi ces demandes, quatre n'ont pas été traitées assez rapidement pour respecter la cible de rendement de l'Office. Ces demandes ont été déposées tard, ce qui a rendu très difficile leur traitement dans les délais prescrits, tout en donnant l'occasion aux exploitants de navires immatriculés au Canada d'offrir leur navire pour l'activité proposée. L'Office s'efforce de mieux communiquer ses attentes aux intervenants en ce qui concerne les échéances.

Dans l'ensemble, durant les entrevues exhaustives effectuées dans le cadre des plus récents sondages de l'Office sur la satisfaction de la clientèle, les intervenants de l'industrie maritime ont démontré une grande satisfaction à l'égard du processus de délivrance des licences de cabotage.

Les répondants ont également souligné leur satisfaction à l'égard de la transparence accrue des processus du secteur maritime de l'Office et ils ont remarqué des améliorations dans le dialogue général avec les intervenants clés de l'industrie.

Des statistiques détaillées sur les demandes relatives au cabotage sont présentées au **www.otc.gc.ca/fra/statistiques**

Déterminations réglementaires en temps opportun

Objectif de rendement :

95 %

des demandes de cabotage traitées avant le début de l'activité (lorsqu'il n'y a aucune opposition)

Situation au 31 mars 2012 :

95 %

Assurance de la conformité

Application de la loi

Les agents verbalisateurs de l'Office assurent la conformité des fournisseurs de services de transport assujettis à la *Loi sur les transports au Canada*, au *Règlement sur les transports aériens* et au *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience*.

En règle générale, l'Office considère que les entreprises canadiennes sont extrêmement coopératives et constructives lorsque vient le moment de trouver des moyens d'assurer leur conformité.

Toutefois, les agents verbalisateurs de l'Office peuvent utiliser leurs pouvoirs pour imposer des amendes jusqu'à ce que la conformité soit assurée. Dans de très rares cas, l'Office fait appel à des organismes d'application de la loi pour poursuivre en justice les contrevenants ayant enfreint les lois en matière de transports.

En 2011-2012, le personnel d'application de la loi de l'Office a entrepris 250 inspections et a mené 41 enquêtes.

De ce nombre,

- 108 ont entraîné des avertissements informels;
- 13 ont entraîné des avertissements formels;
- 8 avis d'infraction ont été émis.

Inspections : Formation du personnel sur l'assistance aux personnes ayant une déficience

En 2011-2012, les agents verbalisateurs de l'Office ont effectué 32 inspections périodiques de terminaux de passagers afin d'évaluer la conformité avec le *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience*. Ce règlement exige que certains exploitants de terminaux aériens, ferroviaires et maritimes veillent à ce que leurs employés et consultants soient formés pour fournir des services de transport adéquats aux personnes ayant une déficience.

En présence de problèmes, le personnel de l'Office a travaillé directement avec les terminaux et les transporteurs afin d'assurer une pleine conformité.

Déterminations réglementaires en temps opportun

Objectif de rendement :

100 %

de conformité des inspections ciblées avec les exigences d'accessibilité énoncées dans le Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience

Situation au 31 mars 2012 :

100 %

Décision : OC Transpo et l'annonce des arrêts

OC Transpo est la société municipale de transport en commun pour la Ville d'Ottawa. En tant qu'exploitante de services d'autocar extraprovinciaux, exploitant des routes entre le Québec et l'Ontario, OC Transpo relève de la compétence de l'Office en matière d'accessibilité pour les personnes ayant une déficience. En mai 2011, l'Office a rendu une décision concernant la demande formulée par la Ville d'Ottawa en vue de la modification, par l'Office, de son arrêté exigeant que les chauffeurs d'autobus d'OC Transpo annoncent les arrêts. La Ville d'Ottawa a demandé à l'Office de tenir compte de l'installation d'un système automatisé d'annonce des arrêts (SAAA) à bord de ses autobus.

Dans des décisions antérieures, l'Office a déterminé que la non conformité des chauffeurs d'OC Transpo à la politique de l'entreprise d'annoncer les arrêts constituait un obstacle abusif pour un plaignant et pour d'autres personnes dont la déficience nécessite que les arrêts soient annoncés. L'Office a donc ordonné à OC Transpo de veiller à ce que les chauffeurs d'autobus annoncent les arrêts principaux et demandés pour tous ses itinéraires. À deux reprises, des agents verbalisateurs de l'Office ont déterminé que les chauffeurs n'annonçaient toujours pas les arrêts, et l'Office a imposé deux sanctions.

À la suite de son enquête, l'Office a déterminé que le SAAA constituait un accommodement approprié pour le plaignant et pour les autres personnes ayant une déficience semblable, de même que la politique d'OC Transpo obligeant les chauffeurs d'OC Transpo à annoncer les arrêts principaux et demandés si le SAAA n'est pas installé ou ne fonctionne pas.

Surveillance

En plus d'utiliser ses méthodes d'application de la loi, l'Office veille au respect de la conformité en surveillant l'industrie du transport de compétence fédérale. Il effectue des vérifications régulières de la conformité à ses décisions, aux règlements et aux codes de pratiques volontaires. Le personnel de l'Office a ensuite collaboré étroitement avec l'industrie et d'autres parties pour les aider dans les domaines où elles n'étaient pas conformes.

Rendre les tarifs aériens disponibles

En vertu du droit canadien, tous les transporteurs aériens doivent établir des tarifs et les mettre à la disposition du public. Un tarif est un contrat entre le transporteur et ses passagers. L'Office met en application le respect des tarifs et peut recevoir les plaintes des passagers relatives à une disposition tarifaire non appliquée, déraisonnable ou injuste.

La législation oblige désormais les transporteurs aériens à afficher leurs tarifs sur leurs sites Web s'ils sont utilisés pour vendre leurs services aériens. Les transporteurs sont également tenus de mettre leurs tarifs à la disposition du public dans leurs bureaux et d'installer des affiches à cet égard. De plus, les transporteurs aériens qui offrent des services de transport en provenance et à destination du Canada doivent se conformer à la Convention de Montréal, le traité de 1999 régissant les vols internationaux, dans l'établissement de leurs tarifs internationaux. Le personnel de l'Office a collaboré avec les transporteurs étrangers en vue d'assurer que tous leurs tarifs respectent la Convention de Montréal.

Le suivi effectué par l'Office a également permis de s'assurer que tous les transporteurs aériens canadiens et 95 % des transporteurs étrangers qui vendent des services de transport en provenance et à destination du Canada en ligne ont affiché leurs tarifs sur leurs sites Web. Les 5 % des transporteurs étrangers restants, y compris les nouveaux arrivants sur le marché canadien, collaborent avec l'Office afin de mettre à jour leurs tarifs ou ont vu leur dossier transmis aux agents d'application de la loi de l'Office.

L'Office fournit aux transporteurs aériens des exemples d'affiches qu'ils pourraient afficher dans leurs bureaux. Tous les transporteurs qui utilisent le Réseau national des aéroports apposent désormais à leurs bureaux, dans un endroit bien en vue, des affiches qui indiquent que les conditions de transport peuvent y être consultées.

Mesure stratégique (objectif 2014)

Conformité accrue en matière de réglementation au moyen de mesures volontaires et obligatoires

- ☑ Lancer et promouvoir le modèle de tarif afin d'aider les compagnies aériennes à fournir aux voyageurs des contrats de transport clairs
- ☑ Veiller à ce que les conditions de transport des transporteurs aériens offrant des services de transport aérien soient mises à la disposition des consommateurs par l'intermédiaire de leur site Web
- ☑ Veiller à ce que les transporteurs aériens qui utilisent le Réseau national des aéroports apposent à leurs bureaux, dans un endroit bien en vue, des affiches qui indiquent que les conditions de transport peuvent y être consultées
- ☑ Veiller à ce que les transporteurs aériens établissent leurs tarifs applicables aux transports internationaux en fonction de la Convention de Montréal

De plus amples renseignements sur les activités d'application de la loi de l'Office sont présentés au **www.otc.gc.ca/fra/application-loi**

Des statistiques détaillées sur l'application de la loi sont présentées au **www.otc.gc.ca/fra/statistiques**

« Nous félicitons l'Office de cette initiative pratique. […] Le modèle de tarif sera une ressource extrêmement utile pour les nouveaux transporteurs aériens et les transporteurs aériens existants. Il s'agit d'un document de référence complet concernant la création, la mise à jour et la modification de tarifs. »

– John McKenna, président et chef de la direction de l'Association du transport aérien du Canada

Publication : Le modèle de tarif

Pour aider les transporteurs aériens à rédiger leurs tarifs de la façon la plus claire possible, l'Office a créé un modèle de tarif. Ce dernier a aidé les transporteurs à respecter leurs obligations de façon à aider les voyageurs aériens canadiens et internationaux à comprendre leurs droits et responsabilités en tant que passagers.

Les transporteurs aériens peuvent adopter volontairement cet outil utile en tout ou en partie lorsqu'ils établissent ou mettent à jour leurs tarifs. Tout au long de l'élaboration du modèle de tarif, l'Office a consulté des intervenants de l'industrie et a reçu une rétroaction positive des transporteurs aériens canadiens.

Le modèle de tarif constitue un exemple concret qu'un tarif peut être clair, simple et compréhensible. Il porte sur 28 sujets, notamment les prix et les frais, les retards à l'horaire des vols, le transport des enfants, la manutention des bagages et les services offerts aux personnes ayant une déficience.

L'Office a informé plus de 700 transporteurs aériens autorisés exploitant des services réguliers en provenance, à destination et à l'intérieur du Canada de la disponibilité de ce modèle de tarif, et il a entrepris de vastes efforts de promotion de cette ressource auprès de l'ensemble de l'industrie.

Le modèle de tarif sera régulièrement mis à jour afin de refléter les décisions de l'Office et l'évolution des pratiques de l'industrie.

Nouveaux outils de déclaration volontaire pour la surveillance de la conformité

Cette année, l'Office a présenté trois nouveaux outils de déclaration volontaire pour aider les transporteurs à déterminer dans quelle mesure ils respectent diverses exigences en matière d'accessibilité. Les outils aident les transporteurs à évaluer leur conformité aux outils suivants :

- *Lignes directrices d'accessibilité pour petits aéronefs*
- *Code de pratiques : Accessibilité des aéronefs pour les personnes ayant une déficience*
- *Code de pratiques : Accessibilité des voitures de chemin de fer et conditions de transport ferroviaire des personnes ayant une déficience*

L'Office a diffusé les outils de déclaration volontaire en ligne aux petits exploitants d'aéronefs, aux grands transporteurs aériens et aux grands transporteurs ferroviaires. Une fois les résultats compilés, le personnel de l'Office collaborera avec les transporteurs afin de renforcer la conformité, le cas échéant.

Rapport de conformité : Niveau d'accessibilité de Marine Atlantique

L'Office a établi un rapport sommaire de surveillance et de conformité de efforts déployés par Marine Atlantique en vue de se conformer aux trois codes de pratiques volontaires de l'Office qui s'appliquent à l'accessibilité des transports maritimes de compétence fédérale :

- le *Code de pratiques : Accessibilité des traversiers pour les personnes ayant une déficience;*
- le *Code de pratiques : Accessibilité des gares de voyageurs;*
- le *Code de pratiques : Élimination des entraves à la communication avec les voyageurs ayant une déficience.*

Le rapport sommaire de surveillance et de conformité indique que Marine Atlantique demeure un chef de file de l'amélioration de l'accessibilité des terminaux et des traversiers de passagers et que, en général, la société « se conforme dans une large mesure ».

Le personnel de l'Office continuera de collaborer avec Marine Atlantique afin de traiter des points précis à améliorer dans le cadre de futures activités de surveillance de la conformité aux codes volontaires.

Le rapport sommaire de conformité est présenté au **www.otc.gc.ca/fra/conformite**

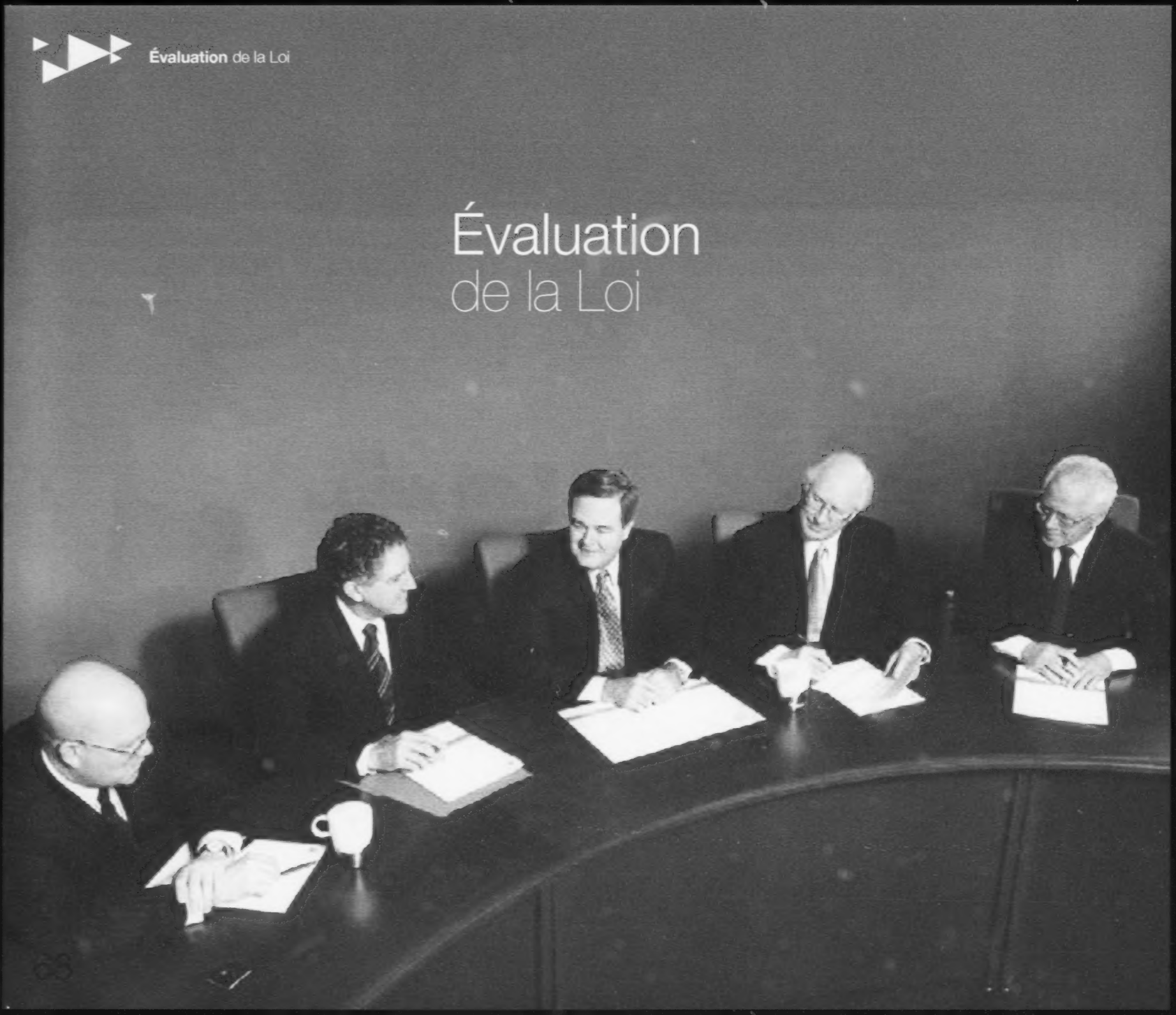
D'autres renseignements sur les codes de pratiques pour les fournisseurs de services de transports sont présentés au **www.otc.gc.ca/fra/codes-de-pratiques**

Mesure stratégique (objectif 2014)

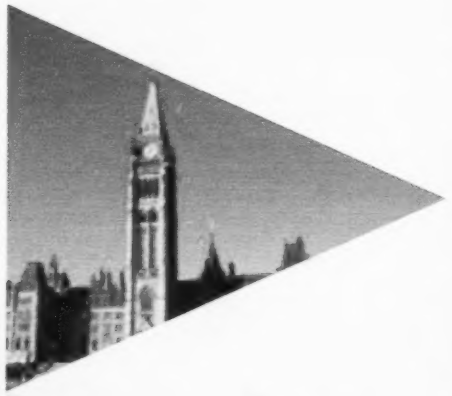
Conformité accrue en matière de réglementation au moyen de mesures volontaires et obligatoires « cont. »

- ☑ Publier un rapport sur la conformité de Marine Atlantique à trois codes de pratiques volontaires liés à l'accessibilité pour les personnes ayant une déficience
- ☑ Mettre en place des outils de déclaration volontaire sur l'accessibilité et contribuer à l'amélioration de la conformité des transporteurs

Évaluation de la Loi



La *Loi sur les transports au Canada* constitue la loi habilitante de l'Office en ce qui a trait à l'application des éléments économiques prévus dans les politiques fédérales sur les transports.



Afin d'assurer l'administration efficace de sa loi habilitante, l'Office surveille tous les aspects de l'effet de cette Loi de manière continue. Dans le cadre de son Rapport annuel au Parlement, l'Office est tenu, conformément à la Loi, d'inclure son évaluation de l'effet de la présente Loi et des difficultés observées dans l'administration de celle-ci.

Surveillance continue de l'application de la *Loi sur les transports au Canada*

Le tableau qui suit résume l'évaluation par l'Office de l'effet de la Loi en fonction de ses activités, incluant les demandes lui ayant été présentées ainsi que les conclusions auxquelles il est parvenu. Plus précisément, ce tableau souligne les difficultés observées par l'Office dans l'administration de la Loi et fournit au Parlement sa perspective sur les approches qu'il juge susceptibles de les résoudre. Plusieurs enjeux ont été signalés auparavant dans les rapports annuels de l'Office au Parlement.

Les règlements, les codes de pratiques et les lignes directrices de l'Office sont les principaux outils qui permettent d'appliquer les dispositions de la Loi dans le contexte quotidien du réseau de transport fédéral. Toutefois, si les règlements peuvent soutenir des marchés efficaces et équitables, ils peuvent également être un fardeau indu lorsqu'ils sont mal conçus et appliqués. En plus de sa responsabilité continue de surveiller la Loi, l'Office, en se fondant sur les recommandations de la Commission sur la réduction de la paperasse, procède à des évaluations continues de son régime de réglementation afin d'assurer qu'il est rationalisé et qu'il reflète l'évolution de la politique du gouvernement, de l'industrie des transports et des pratiques de l'Office. Plusieurs consultations ont déjà été menées à cet égard, comme en fait état le présent Rapport annuel.

Transport ferroviaire

Objet

Transfert et cessation de l'exploitation de lignes de chemin de fer

Description

L'Office et la Cour d'appel fédérale ont rendu des décisions importantes en ce qui concerne la détermination de la valeur nette de récupération (VNR) de lignes de chemin de fer.

Dans un jugement de la Cour d'appel fédérale concernant une décision de l'Office (décision no 383-R-2007) en vertu du paragraphe 144(3.1) de la Loi, la Cour a clarifié la jurisprudence sur la détermination de la VNR en décidant que la section V de la Loi est un code complet et qu'elle s'applique en fonction de délais d'exécution qui ne peuvent être modifiés par l'Office.

Évaluation

L'Office n'a pas le pouvoir discrétionnaire de modifier le calendrier établi pour l'achèvement du processus de cessation d'exploitation et d'abandon, et, plus particulièrement, à l'intérieur de la période de six mois prévue par le paragraphe 144(4) de la Loi. Par conséquent, il est probable que l'Office rencontre des difficultés pour compléter la VNR de lignes de chemin de fer aux termes de ce paragraphe, à l'intérieur du délai prescrit par la Loi, lorsqu'il existe des questions difficiles à résoudre, comme l'évaluation du coût de réparation des dommages causés à l'environnement ou des conditions météorologiques hivernales qui empêchent de mener l'inspection d'une ligne de chemin de fer afin d'évaluer la condition des voies. Cela pourrait, dans certains cas, empêcher l'Office de fournir les services que le Parlement l'a chargé de fournir aux parties concernées.

Le Parlement pourrait choisir de déterminer s'il existe des circonstances exceptionnelles selon lesquelles l'Office doit être autorisé à prolonger les délais d'exécution établis à la section V de la Loi afin de respecter l'esprit de la loi et d'assurer l'application des principes de l'équité procédurale.

Transport ferroviaire

Objet

Pouvoir d'exiger que les parties produisent un rapport à leurs frais

Description

Les articles 144 à 146 de la Loi exigent que l'Office fournisse un service pour déterminer la valeur nette de récupération. Toutefois, il n'existe aucune exigence législative explicite voulant que les parties en cause entreprennent des études pour fournir l'information nécessaire à l'Office afin de lui permettre de prendre une décision éclairée et approfondie.

De telles études peuvent comprendre des évaluations, des évaluations environnementales ou des rapports techniques. Même si l'Office peut demander ce type d'information, et même s'il a l'autorité législative nécessaire pour assurer que le demandeur lui rembourse les coûts en vertu des paragraphes 144(3.1) et 146.3(1), il n'y a pas d'obligation claire de la part des parties, aux termes des paragraphes 145(5) et 146.2(7), de payer les coûts liés aux études demandées par l'Office pour appuyer son processus décisionnel. Les coûts connexes peuvent être importants. Cependant, l'Office doit prendre une décision avec ou sans cette information.

Dans le cadre d'une affaire récente, l'Office a demandé qu'une étude soit effectuée pour lui permettre de prendre une décision. Cette demande a donné lieu à la création de nouvelles procédures visant la répartition des coûts connexes parmi les parties concernées. Même si cela s'est révélé fructueux dans cette affaire, il n'existe toujours aucune obligation claire de la part des parties de fournir l'information requise par l'Office ou de couvrir les coûts dans le cas des déterminations aux termes des paragraphes 145(5) ou 146.2(7) de la Loi.

Évaluation

Une modification à la Loi pourrait servir à clarifier le fait que l'Office peut ordonner à une ou des parties concernées d'entreprendre des études nécessaires à leurs frais (et de déterminer la répartition des frais entre les parties, le cas échéant) ou de rembourser les frais engagés par l'Office pour obtenir les rapports nécessaires

Transport aérien

Objet Pouvoir d'enquêter et de suspendre les dispositions déraisonnables des tarifs intérieurs

Description Les articles 67.1 et 67.2 restreignent le pouvoir de l'Office aux cas où une plainte a été reçue, limitant ainsi la capacité de l'Office de mener des enquêtes en ce qui concerne le respect par un transporteur de son tarif intérieur et le caractère raisonnable des conditions liées au transport intérieur d'un transporteur.

Il n'y a pas de contraintes semblables fondées sur les plaintes en ce qui a trait aux tarifs internationaux.

Cela signifie qu'une décision exigeant qu'un transporteur modifie les conditions de son tarif international jugées déraisonnables ne peut être élargie aux conditions équivalentes de son tarif intérieur, à moins qu'une plainte ait été déposée à l'égard du tarif intérieur. Cependant, si l'Office juge qu'une disposition d'un tarif intérieur est déraisonnable, il peut exiger que des changements soient apportés au tarif intérieur d'un transporteur tout en veillant à ce que ces changements soient reflétés dans le tarif international du transporteur.

Le paragraphe 67.2(1) de la Loi permet à l'Office de suspendre un tarif intérieur visé par une plainte, mais seulement après qu'il ait déterminé que le tarif est déraisonnable. Cela diffère du régime international pour lequel l'Office a la capacité de suspendre un tarif international en attendant les résultats de son enquête et de la décision connexe.

Au fil des ans, l'Office a reçu plusieurs plaintes relativement au transport intérieur et international, et a suspendu des conditions internationales pendant l'enquête, alors que les conditions intérieures sont demeurées en vigueur..

Évaluation L'incapacité de l'Office de prendre certaines mesures de sa propre initiative concernant les tarifs intérieurs peut se traduire par le traitement inéquitable entre les voyageurs aériens à l'échelle nationale et internationale et augmenter la complexité de la conformité pour l'industrie. De plus, elle peut entraîner de la confusion pour les passagers qui interagissent avec le même transporteur aérien, puisque des conditions différentes peuvent régir les tronçons intérieurs et internationaux d'un même vol.

Une solution potentielle pour éviter ce genre de confusion consisterait à permettre à l'Office d'élargir son examen pour inclure le tarif intérieur lors d'une enquête sur une disposition d'un tarif international, que l'enquête soit entreprise par l'Office de son propre chef ou qu'elle découle d'une plainte d'un consommateur. Cela permettrait potentiellement d'uniformiser l'approche et d'éliminer les situations où l'Office a jugé un tarif international déraisonnable, mais ne peut prendre de mesures équivalentes pour le tarif intérieur du même transporteur.

Permettre à l'Office de suspendre une disposition déraisonnable d'un tarif intérieur pendant sa détermination, dans des cas où des mesures semblables ont été prises pour cette même disposition d'un tarif international, permettrait également potentiellement d'éliminer un manque d'uniformité qui peut susciter de la confusion auprès des consommateurs.

Transport aérien

Objet Pouvoir de traiter les questions systémiques liées aux tarifs internationaux

Description Dans l'exercice de sa compétence comme autorité aéronautique canadienne pour traiter la question de non-conformité à la loi canadienne (p. ex. la Convention de Montréal), l'Office peut agir de sa propre initiative puisqu'il s'agit d'un tarif international. Cependant, ces questions doivent actuellement être traitées au cas par cas.

Pour assurer l'uniformité, selon la loi existante, le personnel de l'Office doit lancer des processus pour chacun des transporteurs individuels. L'Office régit des centaines de transporteurs exploitant des services aériens internationaux dont les tarifs comprennent normalement de nombreuses pages de texte juridique qui traitent des aspects liés à la responsabilité.

Évaluation Le cadre législatif régissant les activités de l'Office en ce qui a trait au transport aérien exige que les tarifs soient justes et raisonnables. Pour être justes et raisonnables, les tarifs doivent être conformes aux lois canadiennes, tant dans le régime intérieur qu'international.

Le fait de permettre à l'Office de traiter de questions systémiques de non-conformité avec les conventions internationales et la loi canadienne sur une base systémique donnerait à l'Office un pouvoir et des méthodes supplémentaires pour obliger tous les transporteurs non conformes à se conformer à la loi canadienne.

Une des approches potentielles pour traiter cette question serait de fournir à l'Office le pouvoir de remplacer ou de suspendre les conditions liées au transport aérien pour tous les transporteurs, ou certains d'entre eux, et de permettre à l'Office de prendre un arrêté s'appliquant à tous les transporteurs aériens visant à mettre en œuvre des tarifs qui seraient conformes à la loi canadienne et aux conventions internationales dont le Canada est signataire. Lorsque ce genre d'arrêté n'est pas respecté par des transporteurs en situation de non-conformité à la loi canadienne, il pourrait être renforcé par des sanctions administratives pécuniaires.

L'Office est d'avis que cette approche favoriserait une application plus efficace de la loi canadienne tout en garantissant un traitement équitable des transporteurs.

Transport aérien

Objet Enquête sur les questions systémiques de transport aérien

Description L'Office a le pouvoir discrétionnaire d'agir de sa propre initiative et au cas par cas, en ce qui touche les tarifs aériens internationaux des transporteurs. Toutefois, la Loi ne permet à l'Office de faire enquête sur toutes les autres affaires liées au transport aérien qu'après le dépôt d'une plainte. Dans tous les cas, le pouvoir de l'Office d'ordonner une mesure corrective se limite au transporteur faisant l'objet d'une enquête sur les tarifs internationaux ou à l'intimé, dans le cadre d'une plainte.

Bien que les questions individuelles soient réglées au moyen du processus de règlement des plaintes, il est évident dans certains cas que la question soulevée ne touche pas seulement un transporteur en particulier, mais qu'il s'agit au fait d'une question systémique, par exemple les cas liés aux personnes ayant une déficience :

- Les obstacles abusifs liés aux politiques et aux pratiques touchant toute l'industrie ne peuvent être réglés qu'avec le transporteur désigné dans la plainte.
  Il est donc possible que les personnes ayant une déficience continuent de rencontrer les mêmes obstacles abusifs en ce qui concerne les autres fournisseurs de services.
- Les décisions qui placent le fardeau de l'élimination des obstacles abusifs sous la responsabilité d'un seul ou de quelques fournisseurs de services peuvent créer d'importants désavantages concurrentiels sur le plan des prix ou de l'exploitation. Les consultations tenues par l'Office auprès des fournisseurs de services de transport ont toujours fait ressortir les préoccupations de ces derniers par rapport aux mesures correctives individuelles ainsi que leur préférence pour l'adoption de conditions égales envers tous, lorsque surviennent des questions systémiques.

Les exemples de questions systémiques précédentes soulevées dans des plaintes antérieures comprennent la politique « une personne, un tarif », la fourniture d'oxygène à bord d'un aéronef et, plus récemment, les questions liées au transport de personnes ayant des allergies à bord d'un aéronef.

De plus, une plainte peut être déposée contre les politiques d'un transporteur qui peuvent avoir une composante d'intérêt public élargie, mais en raison de la nature de la plainte, le champ d'enquête de l'Office est limité.

(SUITE)

Transport aérien

Évaluation

Le Parlement pourrait envisager une modification à la Loi donnant la discrétion à l'Office, dans certaines conditions et lorsqu'il le juge opportun, d'établir la portée d'un cas judicieusement et correctement de manière à faire enquête sur les questions soulevées dans une plainte de façon appropriée (l'ensemble de l'industrie ou un secteur limité de l'industrie). Toute mesure corrective ou ordonnance résultant d'une telle enquête serait également appliquée de manière appropriée, c'est-à-dire à l'ensemble de l'industrie ou à un secteur limité. Une telle modification pourrait permettre à l'Office d'examiner plus efficacement les questions ayant des incidences importantes sur les intervenants, sans pour autant entraîner pour les fournisseurs individuels de services de transport un désavantage concurrentiel inéquitable. Elle permettrait également à l'Office de suspendre une demande ayant des ramifications dans tout un secteur, le temps de mener une enquête approfondie.

La souplesse d'enquêter sur des questions élargies connues au début du processus plutôt que d'attendre le dépôt d'autres plaintes se traduirait par une efficacité accrue.

De manière à préserver l'intégrité du processus décisionnel formel de l'Office, y compris l'analyse des contraintes excessives dans le cas de différends liés à l'accessibilité, tout arrêté émis par l'Office serait pris en fonction d'un fournisseur de service. Cette manière de faire ne serait adoptée qu'après avoir fait en sorte que tous les intérêts aient été pris en considération et soupesés, et après avoir tenu compte des circonstances opérationnelles et économiques de chaque fournisseur de service.

La compétence actuelle de l'Office limite sa capacité d'élargir la portée de son enquête sur les questions d'accessibilité, lorsqu'il y a lieu, ce qui limite également sa capacité d'agir avec efficacité et constance.

Transports accessibles

Objet Chevauchement des compétences avec la *Loi canadienne sur les droits de la personne*

Description

En vertu de leur législation respective, l'Office des transports du Canada, la Commission canadienne des droits de la personne (CCDP) et le Tribunal canadien des droits de la personne (TCDP) possèdent l'autorité de traiter des plaintes déposées par des personnes ayant une déficience et portant sur l'accessibilité du réseau de transport fédéral.

Les articles 170 et 172 de la *Loi sur les transports au Canada* énoncent explicitement le mandat de l'Office d'éliminer tous les obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes, y compris les personnes ayant une déficience, dans les services et les installations de transport de compétence fédérale.

En 2007, la Cour suprême du Canada a confirmé que la Partie V de la *Loi sur les transports au Canada* est conforme aux principes en matière de droits de la personne et que les principes de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* doivent être appliqués par l'Office au moment de déterminer les obstacles abusifs et d'y remédier. La Cour suprême a également reconnu que seul l'Office possède l'expertise spécialisée lui permettant de trouver un juste équilibre entre les exigences des personnes ayant une déficience et les réalités – financière, structurale et logistique – du réseau de transport fédéral.

Le paragraphe 171 de la Loi exige que l'Office et la CCDP coordonnent leurs activités de manière à éviter les conflits de compétence. En outre, un protocole d'entente a été conclu dans cette optique entre l'Office et la CCDP. Néanmoins, le TCDP a émis une décision visant les mêmes parties et les mêmes questions qu'une décision précédente rendue par l'Office, et la décision du TCDP était différente de celle de l'Office. Dans ce cas, le chevauchement des compétences a entraîné un résultat contradictoire.

À la demande de l'Office, la Cour fédérale a entrepris un examen judiciaire de ces questions de compétence à la fin de 2009-2010. En octobre 2010, la Cour fédérale a annulé la décision du TCDP et confirmé la compétence de l'Office en tant que tribunal spécialisé de premier plan dans toutes les questions de transport, y compris les questions liées à l'accessibilité.

Le jugement de la Cour fédérale a fait l'objet d'un appel par le TCDP. En novembre 2011, la Cour d'appel fédérale a confirmé la décision de la Cour fédérale annulant la décision de la TCDP, statuant que le TCDP ne peut se pencher à nouveau sur une affaire ayant déjà fait l'objet d'une décision de l'Office. Toutefois, la Cour d'appel fédérale n'a pas traité la question de la compétence exclusive de l'Office dans les cas ayant trait aux déficiences visant le réseau de transport de compétence fédérale.

(SUITE)

Transports accessibles

Évaluation

Ce chevauchement des compétences peut mener aux problèmes suivants :

- Les plaignants ne savent plus auprès de quel organisme déposer leurs plaintes, en particulier étant donné les solutions différentes possibles en vertu de la *Loi sur les transports au Canada* et la *Loi canadienne sur les droits de la personne*. Bien que l'Office possède le mandat d'éliminer les obstacles abusifs du réseau de transport fédéral, il ne possède pas l'autorité d'ordonner une indemnisation pour la douleur et la souffrance, contrairement au TCDP.
- Les intimés (p. ex., les transporteurs, les exploitants de terminaux) font face à la possibilité d'avoir à se défendre devant deux entités législatives à propos des mêmes questions.
- Le traitement de la même plainte par l'Office et la CCDP/le TCDP donne lieu à de l'incertitude, entraîne la possibilité de résultats contradictoires par les deux tribunaux et occasionne des coûts additionnels pour les intimés et le gouvernement du Canada.

Afin de clarifier les responsabilités afférentes aux compétences de l'Office, du CCDP et du TCDP, d'assurer la cohérence et la comparabilité au CCDP et au TCDP, et d'éviter qu'on dise de l'Office qu'il ne possède pas les attributions lui permettant de régler un différend de façon satisfaisante pour toutes les parties en cause, la *Loi sur les transports au Canada* pourrait être modifiée de manière à :

- confirmer le mandat exclusif de l'Office à l'égard du traitement des plaintes présentées par les personnes ayant une déficience pour ce qui est de l'accessibilité du réseau de transport fédéral;
- fournir à l'Office l'autorité d'accorder une indemnisation pour la douleur et la souffrance, une autorité que détient le TCDP;
- habiliter l'Office à appliquer les solutions de façon élargie et systématique, une autre autorité que détient déjà le TCDP. Les personnes ayant une déficience bénéficieraient ainsi de la gamme complète de mesures correctives (voir la discussion ci dessous).

Généralités

Objet

Clarification des deux principales fonctions opérationnelles de l'Office

Description

L'Office des transports du Canada est une entité administrative indépendante du gouvernement du Canada. Il exerce deux principales fonctions au sein du réseau de transport de compétence fédérale.

- En tant que tribunal quasi judiciaire, l'Office, informellement et au moyen du processus décisionnel formel, règle des différends touchant le transport commercial et le transport des consommateurs, y compris les questions d'accessibilité touchant les personnes ayant une déficience. Il fonctionne comme une cour lorsqu'il se prononce sur des différends.
- En tant qu'organisme de réglementation économique, l'Office rend des décisions, émet des autorisations et délivre des permis et des licences aux transporteurs de compétence fédérale.

En raison du rôle d'organisme de réglementation économique de l'Office, certaines de ses décisions, dont de nombreuses relatives aux permis d'affrètement ou aux licences, sont devenues des éléments courants et nécessitent peu de pouvoir discrétionnaire ou n'en nécessite aucun. La prestation de services de réglementation courants et non discrétionnaires pourrait être assurée plus efficacement par le personnel.

Toutefois, il n'y a pas de disposition dans la *Loi sur les transports au Canada* pour la délégation de pouvoir au personnel.

Actuellement, la Loi :

- Offre une orientation limitée concernant le rôle des membres ou du président et premier dirigeant;
- Exige que les membres prennent toutes les décisions de l'Office;
- Ne fait aucune distinction entre les dispositions judiciaires et réglementaires administrées par l'Office.

Évaluation

Selon l'Office, la prochaine fois que la Loi sera examinée, il faudrait envisager de clarifier les points suivants :

- Le pouvoir du président et premier dirigeant en ce qui a trait à l'administration de la réglementation économique, par l'intermédiaire de décisions non discrétionnaires ou courantes, et aux pouvoirs de délégation connexes;
- Les deux fonctions distinctes de l'Office et les attentes procédurales à l'endroit de chacune des fonctions.

Ces changements :

- Permettraient aux membres de se concentrer sur leur rôle essentiel d'adjudicateurs;
- Aideraient à faire la différence entre les responsabilités de l'Office en tant qu'organisation administrative de la fonction publique et celles de ses membres en tant que tribunal;
- Assureraient l'administration efficace et en temps opportun des questions courantes et de réglementation qui sont du ressort de l'Office.

Généralités

Objet Délai de 120 jours

Description

Le paragraphe 29(1) de la Loi prévoit que l'Office rend sa décision sur toute affaire dont il est saisi avec toute la diligence possible dans les cent vingt jours suivant la réception de l'acte introductif d'instance, à moins que les parties visées n'en conviennent autrement.

L'Office a mis en place des normes de rendement élevées. Afin d'assurer la transparence, l'équité et l'efficacité du règlement des différends et de l'administration de ses responsabilités réglementaires, l'Office a mis en œuvre en 2007 un nouveau cadre de mesure du rendement en fonction de la rétroaction de ses clients et intervenants et de leurs attentes à cet égard. Ce cadre a été modifié à la fin de 2010-2011 pour soutenir le Plan stratégique triennal actuel (2011-2014) de l'Office.

Des mesures de rendement adaptées aux besoins précis des différents secteurs de prestation de services, et axées sur les jalons connexes, ont été mises en œuvre et intégrées au Rapport annuel de l'Office.

Par exemple, en 2011-2012, l'Office a excédé ses objectifs de rendement liés aux licences et aux affrètements aériens en délivrant 94 pour cent de toutes les licences aériennes à l'intérieur de 14 jours et 92 pour cent de tous les permis d'affrètement à l'intérieur de 30 jours. De plus, il a régulièrement excédé son objectif de rendement prévoyant le règlement de 80 % de tous les différends liés au cabotage dans les 90 jours. En fait, l'Office vise désormais à régler les différends dans les 90 jours après la clôture des actes de procédure, même lorsqu'il s'agit de cas complexes.

En conséquence, dans la pratique, le délai de 120 jours établi en 1996 a été remplacé par le cadre de mesure du rendement qu'il a adopté et sur lequel l'Office fait rapport depuis 2009-2010.

Évaluation

L'Office a adopté une série de mesures de rendement axées sur les services et liées au temps qui sont plus efficaces pour assurer la responsabilisation globale de l'Office que le délai prescrit de 120 jours pour toutes les instances devant l'Office. Dans tous les cas, ces mesures sont fondées sur des objectifs liés au temps, de moins de 120 jours.

L'industrie des transports a été avisée de ces objectifs et l'Office rend compte au Parlement et à l'industrie de son rendement en fonction desdits objectifs. En fait, les résultats des sondages sur la satisfaction de la clientèle indiquent que 77 pour cent des clients et des intervenants sont satisfaits de l'ensemble des services que leur dispense l'Office.

Ces mesures de rendement et processus ont été établis en fonction de la rétroaction des intervenants et de leurs attentes. Ils sont pertinents compte tenu de la nature des activités opérationnelles de l'Office et ont été conçus pour veiller à ce que les services de l'Office soient fournis de manière efficace et transparente dans l'optique du service à la clientèle. Les résultats en matière de rendement de l'Office sont publiés dans le Rapport annuel de l'Office présenté au Parlement et sur le site Web de l'Office à l'intention des clients et des intervenants.

Ces indicateurs de rendement axés sur les résultats établissent des jalons et déterminent le niveau de service que l'Office doit atteindre pour aider à maintenir un réseau de transport canadien efficace. Ils permettent à l'Office de surveiller étroitement dans quelle mesure ses objectifs sont atteints et de mettre en œuvre de manière continue des améliorations pour satisfaire aux attentes du Parlement et des Canadiens en matière de responsabilisation.

(SUITE)

Généralités

Le paragraphe 29(1) de la Loi exige déjà que l'Office agisse le plus rapidement possible, et la Cour fédérale a jugé que le délai prescrit de 120 jours n'est pas obligatoire. De plus, la Cour suprême du Canada (CSC) a reconnu qu'un délai de 120 jours ne convient pas à tous les cas, en déclarant :

> « Lorsque l'Office effectue une enquête juridictionnelle relativement limitée, il s'organise pour rendre une décision dans un délai de 120 jours. Par contre, lorsque des procédures juridictionnelles ont une large portée et sont lourdes de conséquences, l'Office doit procéder de manière à tenir compte de cette situation. Le délai de 120 jours prévu à l'art. 29 n'empêche pas l'Office d'agir ainsi et ne lui fait pas perdre compétence s'il l'excède. »

En conséquence, l'Office recommande que la Loi soit modifiée de manière à :

- supprimer le délai de 120 jours et qu'à sa place, l'Office soit tenu d'établir des mesures de rendement axées sur les services, et liées au temps, dont il continuerait de rendre compte dans le Rapport annuel de l'Office présenté au Parlement; ou, à l'inverse,
- nuancer l'attente visant le délai de 120 jours, en indiquant que certains cas peuvent nécessiter davantage de temps, comme l'a reconnu la CSC.

Ces modifications proposées permettraient de mieux gérer les attentes et de reconnaître que l'objectif de l'Office est toujours de rendre ses décisions en moins de 120 jours, mais que cela s'avère impossible dans certains cas.

Généralités

Objet Amélioration de l'établissement du Rapport annuel au Parlement

Description Le paragraphe 42(1) de la Loi prévoit le dépôt du Rapport annuel de l'Office auprès du gouverneur en conseil à la fin du mois de mai, deux mois après la fin de l'exercice financier qui se termine le 31 mars.

Toutefois, le dépôt du Rapport ministériel sur le rendement de l'Office n'est exigé qu'à la fin du mois de juillet, soit quatre mois après la fin de l'exercice financier se terminant le 31 mars.

Évaluation Permettre à l'Office de présenter son Rapport annuel à la fin de juillet plutôt qu'à la fin de mai :

- accorderait à l'Office un échéancier raisonnable pour finaliser les données de fin d'exercice en date du 31 mars;
- renforcerait les liens entre le Rapport annuel et le Rapport ministériel sur le rendement de l'Office ainsi que le Rapport sur les plans et les priorités;
- augmenterait l'efficacité de l'Office à satisfaire à toutes les exigences en matière de rapport au Parlement.

(SUITE)

Les tableaux de statistiques suivants sont présents sur le site Web de l'Office au **www.otc.gc.ca/fra/statistiques**

Annexe : Statistiques

Décisions de l'Office I.

Ensemble des décisions par les membres

Règlements des différends II.

Différends réglés par l'Office

Plaintes relatives au transport aérien III.

Plaintes sur le transport aérien – facilitation informelle

Plaintes sur le transport aérien traitées par l'intermédiaire du processus de facilitation (transporteurs canadiens)

Plaintes sur le transport aérien traitées par l'intermédiaire du processus de facilitation (transporteurs étrangers)

Questions soulevées dans les plaintes sur le transport aérien traitées par l'intermédiaire du processus de facilitation (tous les transporteurs)

Questions soulevées dans les plaintes sur le transport aérien traitées par l'intermédiaire du processus de facilitation (grands transporteurs canadiens)

Licences aériennes et affrètements IV.

Transporteurs aériens par nationalité

Licences détenues par nationalité

Licences aériennes

Permis d'affrètement délivrés

Avis de vol d'affrètement

Transport ferroviaire V.

Infrastructure et construction ferroviaires

Transport maritime VI.

Demandes de licence de cabotage

Application de la loi VII.

Activités d'application de la loi